Kaseya 2

Service Desk

Guia do usuário

Version 7.0

Português

October 8, 2014

Agreement

The purchase and use of all Software and Services is subject to the Agreement as defined in Kaseya's "Click-Accept" EULATOS as updated from time to time by Kaseya at http://www.kaseya.com/legal.aspx. If Customer does not agree with the Agreement, please do not install, use or purchase any Software and Services from Kaseya as continued use of the Software or Services indicates Customer's acceptance of the Agreement."

Conteúdo

Visão geral do Service Desk

Bem-vindo ao Service Desk!

O módulo **Service Desk** gerencia a resposta de uma empresa a um problema de suporte. Um problema de suporte pode ser uma pergunta, um problema, uma solicitação de serviço ou uma sugestão de aprimoramento futuro.

Antes de começar a implementação do **Service Desk**, recomendamos que você revise todos os tópicos de visão geral listados nesta seção, para se orientar com relação à estrutura e ao design do **Service Desk**.

Recursos adicionais

Treinamentos, documentação, demonstrações do **Service Desk** e consultoria do Kaseya Professional Services estão disponíveis para ajudar a iniciar rapidamente sua implementação do **Service Desk**.

Requisitos do módulo Service Desk

servidor da Kaseya

- O módulo Service Desk 7.0 requer o VSA 7.0.

Nota: *Consulte* **Requisitos gerais do sistema** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/reqs/index.asp#home.htm).*

Planejamento do Service Desk

Veja a seguir alguns problemas a serem considerados ao planejar a implementação do **Service Desk**:

- Quem são os usuários e quais são suas funções?
- Quais conjuntos de recursos devo definir? Os conjuntos de recursos são grupos de técnicos alocados para diferentes áreas de especialização.
- Qual é o ciclo de vida ou fluxo de trabalho de um ticket? Os fluxos de trabalho dos tickets são definidos usando estágios.
- É necessário utilizar tarefas para rastrear as atribuições necessárias para fechar um ticket?
- Quais propriedades dos tickets são necessárias? Quais valores são permitidos para cada propriedade? Quais são os valores padrão?
- Quais permissões de acesso de propriedades do ticket devem ser atribuídas, por função e por usuário?
- Quais preferências de visualização de lista de tickets deve ser definida? Quais colunas devem ser exibidas? A formatação condicional permite definir o sombreamento da cor e o realce com base na criação, modificação ou data de vencimento do ticket. Quais filtros predefinidos devem ser definidos?
- Quais são suas metas de serviço: tempo de resposta, tempo para resolução, etc.?
- Você fornecerá mais de um nível de serviço?

- Quais são as origens dos tickets: criação manual, e-mail de entrada, monitoramento, etc.
- Quais são seus endereços para e-mail de entrada?
- Quais são seus critérios para detectar alertas de monitoramento duplicados?
- Qual automação deve ser benéfica para diferentes eventos e condições: ticket criado, ticket alterado, entrada/saída do estágio, passagem para outro nível com base no tempo transcorrido no estágio atual e idade do ticket?
- Qual nível de comunicação de usuário final é desejado?
- Quais modelos seriam úteis para notificações por e-mail e inserção de notas no histórico do registro do ticket?
- Quais são os requisitos da base de conhecimento?
- Qual geração de relatório e métrica são desejados?
- Você está rastreando o tempo gasto em tickets para fins de faturamento?
- Em que ponto você deve **ativar** *(página 56)* a criação de tickets do **Service Desk** a partir de alarmes, em vez de tickets do módulo **Ticketing**?

Automação no Service Desk

O **Service Desk** fornece automação para o processamento de tickets da seguinte maneira:

- **Processamento automatizado usando procedimentos de serviço** *(página 2)*
- **Processamento automatizado usando políticas** *(página 4)*
- **Processamento automatizado usando e-mails de entrada e alertas** *(página 5)*

Automação adicional está disponível com uma ou mais **opções de integração** *(página 10)*.

Processamento automatizado usando procedimentos de serviço

O processamento automático de tickets no **Service Desk** pode ser acionado pela criação do próprio registro do ticket ou pela transição do ticket para um "estágio" em seu ciclo de vida. O processamento automático pode ser acionado toda vez que um ticket progredir para *qualquer* estágio. Isso inclui o *primeiro* estágio, quando um ticket é criado. O processamento automático pode também ser acionado se um ticket permanecer em um estágio além de um determinado limite de tempo que você definir. Estágios são definidos em Service Desk > **Definição do desk** *(página 36)*. Os procedimentos do **Service Desk** também podem desencadear a execução de um procedimento de agente em uma máquina gerenciada usando a etapa **scheduleProcedure()** *(página 102)*.

Consulte **Definição de procedimentos** *(página 70)* para obter mais informações sobre procedimentos.

Como os estágios funcionam

Estágios foram criados para modelar o fluxo de trabalho executado por uma empresa para processar problemas de suporte. Eles são especificados por definição de desk. Um estágio é definido como um estágio **Inicial** e outro, como um estágio **Final**. Há, normalmente, vários estágios do **Meio**.

Os estágios são *sequenciados* selecionando um ou mais estágios "para". A seqüência dos estágios é definida pelo usuário. Ela depende das políticas definidas pela empresa de serviços e dos julgamentos de usuários individuais que usam o sistema. Uma sequência de estágios é representada graficamente pela guia **Visualizar** *(página 43)* dentro de uma definição de desk.

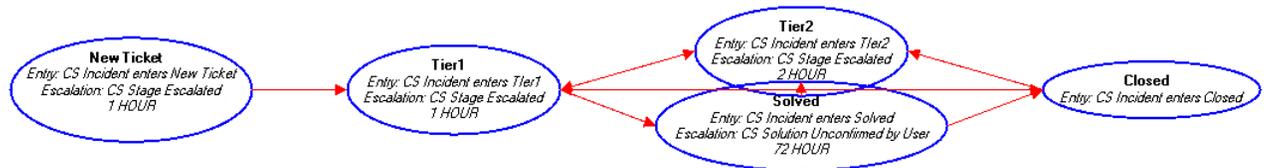
Um **procedimento de evento** é executado assim que um ticket passa de um estágio para o seguinte. Um **procedimento agendado**, como um procedimento de passagem para outro nível, é acionado para execução com base no tempo em que um ticket permanece em um estágio. Por exemplo, procedimentos de passagem para outro nível são normalmente executados quando um ticket permaneceu por muito tempo em um estágio, em vez de ser resolvido e transferido para outro estágio.

Quando uma definição de desk é criada, sequências de estágios são preenchidas pelo *modelo* usado

para criar essa definição. Depois que uma definição de desk é criada com base em um modelo, esses estágios padrão podem ser modificados para se adequarem às suas necessidades comerciais.

Exemplo - Os estágios de Customer_SD_Automation

A descrição de cada estágio a seguir supõe que os usuários do VSA discutidos *não* sejam *administradores* do **Service Desk** e, portanto, tenham suas exibições de tickets *limitadas por suas funções de usuário e escopos.*

> **Nota:** Consulte o tópico **Modelos de service desk** *(página 46)* para obter instruções sobre como criar esse e outros service desks predefinidos automaticamente.

Novo ticket: um ticket recém-criado em `Customer_SD_Automation` é iniciado no estágio `New Ticket`.

- Um procedimento de entrada no estágio `CS Incident enters New Ticket` atribui o ticket a um conjunto `Tier1Support` de técnicos de tickets de serviços. Os usuários do VSA visualizam todos os tickets que lhes foram atribuídos, além de tickets atribuídos aos conjuntos aos quais eles pertencem.
- Uma mensagem do VSA e uma mensagem de e-mail são criadas para esses mesmos usuários. O remetente do ticket também recebe um e-mail de confirmação informando que um ticket foi criado.
- Um procedimento para passar para outro nível está vinculado a esse estágio. Se o ticket não tiver saído do estágio `CS Incident enters New Ticket` no prazo de 1 hora, o procedimento de passagem para outro nível será executado. O procedimento de passagem para outro nível notifica o responsável pelo ticket e o conjunto de usuários `Tier1Support`. A intenção do procedimento para passar para outro nível é garantir que todos os tickets recém-criados sejam revisados imediatamente.

Dois outros fatores podem automatizar o comportamento dos tickets em qualquer estágio:

- **Atribuição automática de ticket de um conjunto**: a primeira vez em que o ticket é aberto por um membro do `Tier1Pool`, esse membro receberá a atribuição do ticket. Outros membros do `Tier1Pool` deixam de ver o ticket em suas exibições de tickets.
- **O ticket foi alterado**: isso não é um estágio, e sim um procedimento de **Alteração de ticket** *(página 84)*. O mesmo procedimento `CS Incident is Changed` é executado sempre que o ticket é salvo, mesmo que uma pequena alteração no ticket não inclua mudança de estágio. Este procedimento de alteração de ticket testa o seguinte:
  - Se for verdadeiro, o ticket será imediatamente movido para o estágio `Tier1`.
  - Se o ticket tiver um responsável, este também se tornará o "proprietário" do ticket. Um proprietário de ticket normalmente continua a ser responsável pelo ticket, mesmo que esse ticket seja atribuído a uma série de responsáveis diferentes durante seu ciclo de vida. As visualizações de tickets podem ser filtradas por proprietário, permitindo que os proprietários gerenciem tickets que possam ter sido esquecidos por seus cessionários atuais.
  - Se o ticket tiver sido resolvido, ele será fechado.
  - Se um ticket já tiver sido fechado, mas um cliente enviar um e-mail com referência a ele, o ticket será reaberto.

Nível1: o responsável pelo ticket recebe agora a tarefa de trabalhar com o ticket no estágio `Tier1`.

- O responsável recebe uma mensagem de e-mail.
- Um procedimento de passagem para outro nível também está vinculado a esse estágio.

- Um ticket pode ser atribuído manualmente ao estágio `Tier2` ou `Solved`, conforme indicado pelas duas setas vermelhas que saem da bolha `Tier1` no gráfico acima.

Nível 2: mover um ticket para o estágio `Tier2` normalmente significa que esse ticket requer uma pessoa com mais experiência para resolvê-lo, talvez fornecendo uma área especial de especialidade.

- Um procedimento de entrada no estágio `CS Incident Enters Tier2` atribui o ticket automaticamente a um `Tier2Pool` de usuários, de modo que o pessoal de `Tier1` não precise adivinhar para quem atribui-lo.
- Uma mensagem do VSA e uma mensagem de e-mail são criadas para esses mesmos usuários. O remetente do ticket também recebe um e-mail de confirmação informando que o ticket foi atribuído ao `Tier2Pool` para uma investigação mais detalhada.
- Um procedimento de passagem para outro nível também está vinculado a esse estágio.

Resolvido: tickets resolvidos são enviados a esse estágio para aguardarem a confirmação do remetente depois que este recebe uma notificação.

- O estágio `CS Incident Enters Solved` envia ao remetente uma notificação por e-mail informando que o ticket foi resolvido.
- Tickets resolvidos ou são reabertos quando o cliente retorna uma resposta por e-mail ou quando deixa de estabelecer contato. No final das contas, o ticket é fechado manualmente.

Fechado: tickets resolvidos são definidos para o estágio `Closed`.

- O procedimento de entrada no estágio `CS Incident Enters Closed` notifica o remetente do ticket de que o ticket está fechado.

Processamento automatizado usando políticas

Você pode aplicar diferentes valores aos campos de um ticket e automatizar o processamento desse ticket de maneira diferente, com base na **política** atribuída a ele. *Cada definição de desk pode ser associada a qualquer número de políticas diferentes.*

> **Nota:** A página **Modelos de desk** *(página 46)* fornece instruções sobre como criar um service desk de `Incident` baseado na ITIL. O service desk de `Incident` incorpora os recursos de automação descritos neste tópico.

Configuração de políticas

Uma política pode ser atribuída a um ticket no momento em que este é criado manual ou automaticamente, com base em um **e-mail de entrada ou em um alerta** *(página 5)*. A política selecionada pode ser baseada em regras configuradas para corresponder ao nome a empresa, ao tipo da empresa ou ao grupo de máquinas de um ticket usando Definição do desk > Processamento > **Políticas associadas** *(página 44)*.

A política também pode ser atribuída a um ticket a qualquer momento, usando um procedimento.

O processamento automático de novos tickets é baseado em quatro tabelas interligadas de informações:

- Variáveis do procedimento
- Políticas
- Variáveis de política
- Políticas associadas

Variáveis

Um nome de variável e o valor padrão devem ser definidos primeiro, antes que possa ser usado como **variável de política**.

Políticas

Uma política selecionada define dois tipos de informações: **hora de cobertura** e **variáveis de política**. O

sistema inclui horas de cobertura ao calcular os horários de passagem para outro nível e de meta.

Variáveis de política

As variáveis de política representam um link importante na automatização do processamento de novos tickets usando políticas. A cada política pode ser atribuída uma ou mais variáveis com um valor padrão. Depois de uma política ter sido selecionada e aplicada a um ticket recém-criado, os valores de qualquer uma das variáveis de política podem ser interpretados por um procedimento.

Políticas associadas

A atribuição de uma política a um ticket se baseia na tabela **Políticas associadas** definida em uma definição de desk. Um único registro na tabela **Políticas associadas** representa uma associação de *uma* política e qualquer *uma* dos seguintes tipos de informações: uma **empresa**, um **tipo de empresa** ou uma **combinação de grupo de máquinas e sistema operacional**. Várias associações de políticas podem ser definidas nessa tabela. Conforme um ticket é criado, com base em uma definição de desk especificada, um ou mais desses três tipos de informações poderá ser inserido *antes que o ticket seja salvo pela primeira vez*. Com base nos três tipos de informações inseridas, uma "regra" de política correspondente é selecionada na tabela **Políticas associadas** e aplicada ao ticket. Uma política padrão é selecionada, se nenhum dos três tipos de informações for inserido com o novo ticket. Esse padrão é definido usando a guia Definição do desk > Editar > **Padrões do campo padrão** *(página 39)*. Se não houver política padrão para uma definição, o sistema assume uma programação de cobertura de 7x24.

Por exemplo, suponha que muitas empresas diferentes estejam todas gerando tickets *com o uso da mesma definição de desk.* É possível definir várias empresas, todas com cobertura de serviço `Diamond` comprada. Um segundo conjunto de empresas individuais comprou cobertura de serviço `Gold`, e assim por diante. Como alternativa, essas mesmas políticas podem ser selecionadas e aplicadas a tickets que usam tipos de organizações ou classificações de grupos de máquinas.

Depois de a política adequada ter sido atribuída a cada novo ticket, com base na tabela **Políticas associadas**, poderão ser executados procedimentos que agem, automaticamente, no novo ticket.

Procedimentos

Lembre-se de que uma ou mais variáveis de política podem ser associadas a cada política. Procedimentos IF-ELSE podem ser escritos que *interpretam o valor de uma variável de política atribuída a um ticket*. Fazer isso permite que um procedimento personalize as configurações desse ticket. Normalmente, esse procedimento seria executado como **Entrada ou saída de estágio** e seria associado ao primeiro estágio de um ticket, que é normalmente chamado `New`.

Por exemplo, suponha que uma política `Diamond` esteja associada à empresa `Walmart` e deva sempre ter prioridade `High`. Em vez de exigir que os representantes de serviço insiram essas informações manualmente, você pode criar um procedimento que garanta, sempre, que esse cliente importante receba a prioridade mais alta possível. Ramos IF-ELSE adicionais podem definir, automaticamente, as propriedades de qualquer um de seus novos tickets, incluindo **Status**, **Prioridade**, **Gravidade**, **Categoria** e **Resolução**. O mesmo procedimento também pode acionar e-mail de saída e notificações de mensagens, adicionar notas ao ticket e, até mesmo, executar procedimentos adicionais, conforme adequado.

> **Nota:** *O processamento automático de tickets criados manualmente ocorrerá apenas depois que você salvar o ticket.*

Processamento automatizado usando alertas e e-mails de entrada

Você pode configurar e automatizar o processamento de novos tickets *usando e-mails de entrada e alertas*.

Criação de novos tickets automaticamente a partir de alertas

Quase todos os alertas do VSA incluem a opção de criar tickets automaticamente. Além disso, há links em várias funções que permite criar um ticket manualmente. Para processar esses links de criação de ticket em tickets do **Service Desk**:

- O módulo **Service Desk** deve estar instalado.
- O módulo **Service Desk** deve estar *ativado* (página 56).
- A opção Configuração de e-mails de entrada e alarmes deve estar *ativada* (página 62).

Criação de novos tickets automaticamente a partir de e-mails de entrada

A criação e o processamento automáticos de tickets podem ser baseados em e-mails de entrada. Service Desk > **Configuração de e-mails de entrada e alarmes** *(página 62)* especifica uma conta de e-mail para sondagem periódica. O corpo do e-mail de entrada pode conter vários campos especificados do formulário `~field="value"` que podem ser usados para definir várias propriedades do ticket de entrada.

As mensagens de e-mail recuperadas do servidor de e-mail podem ser classificadas usando um procedimento de **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)* e convertidas em diferentes tipos de tickets. O procedimento **Mapeamento de solicitação de ticket** usa a lógica IF-ELSE para interpretar o *domínio* ou *domínio/nome de usuário* do remetente do e-mail e determinar como um ticket recém-criado deve ser processado. Isso inclui a seleção da definição adequada de service desk, a criação de e-mails e mensagens de saída, a adição de notas e a execução de procedimentos adicionais, conforme adequado.

Segurança do usuário do Service Desk

> **Nota:** Quando você cria um service desk predefinido usando a página Service Desk > **Modelo do desk** *(página 46)*, muitos dos problemas de segurança do usuário descritos neste tópico são configurados para você.
>
> **Nota:** Consulte Sistema > ***Segurança do usuário*** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4575.htm)* para obter uma introdução aos conceitos de segurança do usuário do VSA mencionados neste tópico.

O acesso a definições de desk, tickets e artigos da Base de conhecimento abrange cinco níveis de segurança do usuário:

- Tipos de funções
- Funções do usuário
- Usuários
- Escopos
- Permissões de campo

> **Nota:** Funções de máquina e do **Service Desk** são discutidas em um tópico separado, **Integração do Service Desk, do Live Connect e do Portal Access** *(página 10)*.

Tipos de funções

As licenças do Kaseya são adquiridas por tipo de função. Existem tipos de funções separados para licenciar usuário por *tipo de função de usuário* e para licenciar máquinas por *tipos de funções de máquina*. Cada tipo de função ativa funções selecionadas relacionadas na guia > Direitos de acesso e Funções da máquina > Direitos de acesso. O número de licenças de tipo de função adquiridas é exibido em Sistema > Gerenciador de licenças > guia Tipo de função. Cada licença de tipo de função especifica o número de *usuários nomeados* e *usuários coincidentes* permitidos.

A licença do usuário para o módulo **Service Desk** é comprada e gerenciada usando dois *tipos de*

função de usuário:

- `Service Desk Administrators`: equivalente a um usuário de função `Master` apenas dentro do módulo **Service Desk**.
- `Service Desk Technicians`: um usuário que trabalha com tickets e artigos da Base de conhecimento.

> **Nota:** A função `Master` é atribuída ao tipo de função `Service Desk Administrators` por padrão.

Funções do usuário

Três funções de usuário são criadas quando o módulo **Service Desk** está instalado. Essas funções de usuário fornecem três tipos de acesso de função normalmente necessários para usuários do **Service Desk**. Você pode usá-las como estão ou modificá-las, se desejar, ou ainda, usá-las como modelos para criação de suas próprias novas funções de usuários.

- `SD Admin`: um administrador do **Service Desk** que tem acesso a todas as funções e a todos os tickets do **Service Desk**, independentemente do escopo. Um `SD Admin` pode criar e editar definições de desk, configurar tabelas de suporte do **Service Desk** e procedimentos do **Service Desk**, além de executar todas as ações em tickets. Apenas usuários `SD Admin` têm acesso a funções avançadas no Service Desk > tabela de Tickets, como **Excluir** e **Desbloquear**. Como usuário da função `Master`, um usuário `SD Admin` não é limitado pelas *permissões de campo* descritas a seguir. Essa função de usuário é membro do tipo de função `Service Desk Administrators`.
- `SD User`: um usuário do **Service Desk** que trabalha com **Tickets**, **Tickets arquivados**, **Pesquisar todos** e **Preferências do usuário**. Essa função não permite acesso a definições de desk, procedimentos ou quaisquer outras tabelas de suporte. Essa função de usuário pode *visualizar* apenas artigos publicados da BC, mas não pode criar ou editar artigos da BC. Essa função de usuário é membro do tipo de função `Service Desk Technicians`.
- `KB Admin`: um administrador do **Service Desk** que cria, edita e gerencia artigos da Base de conhecimento. O usuário `KB Admin` tem acesso a todas as funções do **Service Desk**. Essa função de usuário é membro dos tipos de função `Service Desk Administrators` e `Service Desk Technicians`.

Usuários

Um usuário do VSA tem acesso ao módulo e a funções do **Service Desk** apenas atribuindo esse usuário do VSA a uma função de usuário utilizando o tipo de função `Service Desk Administrators` ou `Service Desk Technicians`.

Escopos

Escopos e Service Desks

O seguinte é aplicável a um usuário do VSA com uma função vinculada ao tipo de função `Service Desk Technicians`*, e essa mesma função* não está *vinculada ao tipo de função* `Service Desk Administrators`*.*

- A atribuição de uma definição de desk a um escopo usando Sistema > **Escopos** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4578.htm)* fornece o seguinte:
  - Visibilidade e seleção do service desk em listas suspensas no **Service Desk**.
  - Visibilidade e seleção de tickets do service desk em tabelas de tickets.
- O acesso do escopo fornece apenas *visibilidade* de tickets. O acesso adicional à *edição* de tickets é determinado pelas *permissões de campo* da função.

> **Nota:** Consulte **Visibilidade de tickets do Service Desk por um membro da equipe** *(página 9)* para obter um método alternativo de tornar os tickets visíveis para os membros da equipe.

Escopos, funções de usuário e desks da base de conhecimento

O seguinte é aplicável a um usuário do VSA com uma função vinculada ao tipo de função `Service Desk Technicians`*, e essa mesma função* não *está vinculada ao tipo de função* `Service Desk Administrators`*.*

- Os desks da Base de conhecimento não precisam ser adicionados a uma função de usuário ou a um escopo para que os artigos da Base de conhecimento fiquem visíveis para todos os usuários do VSA que usam essas funções e escopos.
- Se estiver usando o desk `KnowledgeBase` pré-configurado, quaisquer artigos da Base de conhecimento definidos com o estágio `Published` serão visíveis e visualizáveis para todos os usuários do service desk e usuários da máquina no **Live Connect**, independentemente da função ou escopo do usuário. O mesmo é verdadeiro para qualquer desk da Base de conhecimento criado do zero, desde que o artigo da Base de conhecimento esteja definido com o estágio `End`, qualquer que seja o nome desse estágio `End`.
- Se quiser que usuários não administradores do service desk possam criar e editar um artigo da Base de conhecimento, mas prefere que eles não tenham acesso completo de administrador de service desk, selecione ou crie uma função de usuário associada ao tipo de função `Service Desk Technicians`. Em seguida, associe a Base de conhecimento à função de usuário usando **Preferências da função** *(página 57)* ou a guia Definição do desk > Acesso > **Funções** *(página 45)*. Em seguida, atribua usuários a essa função de usuário. A função de usuário `KB Admin` pode ser usada com essa finalidade. A função `KB Admin` já está associada ao service desk da `KnowledgeBase`. Você precisa apenas remover o tipo de função `Service Desk Administrator` da função de usuário `KB Admin`.

Permissões de campo

Permissões de campo são definidas por função. Para usuários do VSA que usam funções vinculadas ao tipo de função `Service Desk Technicians` , as **permissões de campo** *determinam quais campos um usuário pode visualizar ou editar no editor de tickets ou editor de artigos da Base de conhecimento.* As permissões de campo típicas incluem: `Editable`, `View Only`, `Hidden` ou `Required`. Permissões de campo padrão são definidas por **modelo de edição** *(página 133)*.

> **Nota:** Os usuários do VSA que usam uma função vinculada ao tipo de função `Service Desk Administrators` podem ver e trabalhar com qualquer campo em qualquer editor de tickets ou editor de artigos da BC. Além disso, os usuários da função `Master` sempre têm acesso total de permissões de campo, independentemente da atribuição de tipo de função.

Como editar modelos

Um **modelo de edição** serve para três propósitos:

1. O modelo de edição define o layout da caixa de diálogo usada para editar um ticket ou um artigo da BC.
2. Um modelo de edição pode *mascarar* campos selecionados, mesmo que esses campos sejam especificados pela definição de desk. *Usar um modelo de edição para mascarar um campo substitui qualquer permissão de campo que esteja definida para esse campo.*
3. Os modelos de edição também definem **permissões de campo** *(página 135)* padrão para editar um ticket ou um artigo da BC. Seja atribuído por função ou usuário, você pode substituir as permissões de campo padrão definidas pelo modelo de edição para atender às suas necessidades de negócios.

Um modelo de edição é aplicado a uma combinação de definição de desk e função de usuário (ou função de máquina) usando **Preferências da função** *(página 57)* ou Definição do desk > Acesso > guia **Funções** *(página 45)*. Um modelo de edição também pode ser aplicado a uma combinação de definição de desk e usuário usando **Preferências do usuário** *(página 60)*. Preferências do usuário têm precedência sobre Preferências da função. O modelo de edição padrão para todas as funções e todos

os usuários que trabalham com um service desk é especificado em Service Desk > Definição do desk > Novo ou Editar > guia **Informações gerais** *(página 38)*.

Permissões de campo padrão

Usuários do Portal Access (usuários da máquina) *(página 10)* usam as permissões em nível de ticket definidas para a função de máquina `Default`. A função de máquina `Default` também se aplica a usuários do VSA com uma função de usuário que não inclui o tipo de função `Service Desk Administrator` ou `Service Desk Technician`. Quando um usuário do VSA está usando a função de máquina `Default` para visualizar ou editar um ticket, uma mensagem `Default Permissions Apply` é exibida na parte superior de um ticket do service desk. Se até mesmo a função de máquina `Default` não fornecer acesso a um ticket, uma mensagem de erro informará ao usuário que a sua função não permite acesso ao ticket.

Tickets não atribuídos

Tickets podem ser criados sem a atribuição de uma empresa. A sequência Definição do desk > guia **Informações gerais** *(página 38)* > caixa de seleção **Somente masters visualizam tickets sem atribuição** determina se usuários master ou todos os usuários podem ver tickets não atribuídos.

Visibilidade de tickets do Service Desk por um membro da equipe

Se um nome de usuário do VSA estiver associado com um registro de membro da equipe de uma empresa, então, esse usuário do VSA poderá visualizar tickets associados com esse registro de membro da equipe, *mesmo que o escopo do usuário do VSA não permita*. Qualquer ticket criado por esse usuário do VSA é automaticamente associado com o seu registro de membro da equipe e empresa. Este método suporta principalmente usuários de máquina que utilizam o Acesso ao portal para criar e gerenciar seus próprios tickets. Os usuários de máquina esperam ter acesso a todos os tickets que eles criam e a qualquer ticket criado em seu nome, mas podem não ter privilégios de escopos definidos para si. Se houver um escopo para um usuário do VSA associado a um membro da equipe, marcar a caixa de seleção intitulada **Visualizar todos os tickets** no registro de membro da equipe fornece a visibilidade desses tickets adicionais por escopo.

Exemplo: Dale é o principal contato do cliente para a empresa XYZ. Um escopo lhe foi fornecido o qual permite visualizar todos os tickets relacionados a sua empresa, mesmo os tickets que não foram criados por ele, portanto, a caixa de seleção **Visualizar todos os tickets** está ativada. Brandon da empresa XYZ entra em contato com o service desk para enviar um ticket também. Inicialmente não está claro se Brandon deve ter acesso a qualquer outro ticket além daqueles que ele mesmo cria, então **Visualizar todos os tickets** é deixada desmarcada. Posteriormente, se Dale conceder um maior acesso ao Brandon, o fornecedor do service desk pode atribuir um escopo a Brandon e selecionar a caixa de seleção **Visualizar todos os tickets**.

Compartilhamento de objetos de propriedade do usuário no Service Desk

Procedimentos do Service Desk: diferente dos procedimentos do agente, os procedimentos do **Service Desk** sempre são criados em pastas *compartilhadas*.

Filtros nomeados - Os filtros nomeados em **Tickets** *(página 17)*, **Base de conhecimento** *(página 34)* e **Pesquisar tudo** *(página 35)* sempre começam como privados, mas podem ser compartilhados.

Nota: Consulte Procedimentos do agente >**Direitos de pasta** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4673.htm)* para obter uma introdução às regras de compartilhamento em árvores de pastas.

Nota: Consulte Sistema > **Compartilhamento de objetos de propriedade do usuário** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#5537.htm)* para obter uma introdução ao compartilhamento de objetos de propriedade do usuário.

Opções de integração no Service Desk

O **Service Desk** pode ser integrado a vários outros módulos do Kaseya. Veja a seguir as opções padrão.

- **Como migrar tickets do módulo Ticketing** *(página 10)*
- **Integração do Service Desk e do Live Connect** *(página 10)*
- **Rastreamento temporal e o Service Desk** *(página 12)*
- **Informações sobre a tarefa** *(página 16)*: permite a criação e o gerenciamento de *tarefas* em um ticket do **Service Desk**.
- **Integração de tarifação do serviço** *(página 16)*: permite que as horas trabalhadas em um ticket do **Service Desk** sejam *faturadas* no módulo **Service Billing**.

Nota: *As opções* **Integração do Service Billing** *e* **Informação sobre tarefas** *não podem ser usadas juntas no mesmo service desk.*

Como migrar tickets do módulo Ticketing

Você pode migrar tickets do módulo **Ticketing**, além de importar tickets do **Service Desk** para o módulo **Ticketing**.

Migrando tickets para o Service Desk

A área de paginação de **Migrar tickets** exibe todos os tickets visíveis na página Emissão de tickets > Visualizar resumo.

1. Selecione os tickets que deseja migrar na área de paging. Clique em **Selecionar todos** para selecionar todos os tickets.
2. Clique em **Migrar** para migrar todos os tickets selecionados para o **Service Desk**.

Importar os tickets do Service Desk para tickets

1. Exporte tickets selecionado no **Service Desk** para um arquivo XML na sua máquina local ou na rede usando Sistema > **Centro de importações** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#6963.htm)*.
2. Clique em **Importar** em Emissão de tickets > **Migrar tickets** e selecione o arquivo XML criado na etapa 1 acima.

Como integrar o Service Desk, o Live Connect e o Portal Access

Uma das funções fornecidas pelo **Live Connect** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4796.htm)* ou pelo **Portal Access** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#438.htm)* é a capacidade de ver todos os tickets associados a uma máquina selecionada. Por padrão, os tickets exibidos pelo **Live Connect** e pelo **Portal Access** funcionam apenas para o módulo **Ticketing**. Após a instalação e a **ativação** *(página 56)* do

Service Desk, a função do módulo **Ticketing** no **Live Connect** e no **Portal Access** exibe apenas os tickets do **Service Desk**.

Quando o **Live Connect** e o **Portal Access** estão integrados ao **Service Desk**, a função do módulo **Ticketing** exibe duas guias: uma guia para tickets e uma segunda guia para artigos da BC. Trabalhar com tickets e artigos da BC no **Live Connect** e no **Portal Access** é semelhante a trabalhar com eles usando o módulo **Service Desk** no VSA.

Pré-requisitos

- O módulo **Service Desk** deve estar instalado.
- Os agentes já estão instalados em máquinas gerenciadas.

Configuração

1. Crie uma definição de desk e uma definição de Base de conhecimento. A maneira mais fácil de fazer isso é usar Service Desk > **Modelos de desk** *(página 46)* para criar definições de amostra e modificá-las para que se ajustem às suas preferências.
2. Crie um ticket no **Service Desk** associado a uma conta de ID de máquina específica que pode ser usada para teste.
3. Crie um artigo da Base de conhecimento. Artigos da BC não estão associados a máquinas específicas.
4. Para artigos da BC criados usando o desk de `KnowledgeBase` pré-configurado, defina quaisquer artigos da BC no estágio `Published` para torná-los visíveis aos usuários do **Live Connect** e do **Portal Access**. Se tiver criado sua definição de base de conhecimento do zero e quiser exibir seus artigos da BC para os usuários do **Live Connect** e do **Portal Access**, esses artigos da BC deverão ser enviados ao estágio `End`, qualquer que seja o nome desse estágio `End`.
5. Configure a função de máquina `Default`.
   - Garanta que as suas definições de service desk e Base de conhecimento sejam atribuídas à função de máquina `Default` usando Service Desk > **Preferências da função** *(página 57)*.
   - Verifique se as IDs de máquina que usam o **Live Connect** e o **Portal Access** estão atribuídas à função de máquina `Default` usando Sistema > **Funções de máquina** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4827.htm)*.
   - Verifique se a guia **Acesso de função** da função de máquina `Default` mostra as funções do **Service Desk** ativadas.

   > **Nota:** Se você criar uma função de máquina adicional para usuários de máquina, repita a etapa 5 para essa função de máquina.

6. **Atribua quaisquer definições de desk que você deseja tornar visíveis para os usuários do Live Connect e do Portal Access ao escopo** `Anonymous` **usando Sistema > Escopos** (**http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4578.htm**).
7. **Ative** *(página 56)* o **Service Desk** usando Service Desk > **Configurações globais** *(página 56)*.

Uso do Live Connect com o Service Desk como um usuário do VSA

1. Clique no ícone de entrada do agente ao lado de uma ID de máquina para exibir a página do **Live Connect**.
2. Clique na função **Tickets** para exibir a guia **Service Desk** e a guia **Base de conhecimento**. Você verá todos os tickets e artigos da BC criados no VSA que estão associados a essa ID de máquina.
3. Crie um ou mais tickets no **Live Connect**. Você não pode criar artigos da BC como usuário de máquina do **Live Connect**.
4. Como usuário do VSA no módulo **Service Desk**, você verá os tickets criados como usuário do **Live Connect** para essa ID de máquina, supondo que o seu escopo atual inclua essa ID de máquina e esse service desk.

Como usar o Portal Access e o Service Desk como um usuário de máquina

1. Clique no ícone do agente na bandeja do sistema da máquina gerenciada para exibir a página **Portal Access**.

   > **Nota:** Quando um usuário da máquina usa o **Live Connect**, ele é chamado de página **Portal Access**.

2. Clique na função **Tickets** para exibir a guia **Service Desk** e a guia **Base de conhecimento**. Você verá todos os tickets e artigos da BC criados no VSA que estão associados a essa ID de máquina.
3. Crie um ou mais tickets no **Portal Access**. Você não pode criar artigos da BC como usuário de máquina do **Portal Access**.
4. Como usuário do VSA no módulo **Service Desk**, você verá os tickets criados pelo usuário do **Portal Access** para essa ID de máquina, supondo que o seu escopo atual inclua essa ID de máquina e esse service desk.

Rastreamento temporal e o Service Desk

Opcionalmente, você pode informar horas trabalhadas e adicionar notas ao **Service Desk**:

- **Uso de temporizadores de sessão no editor de tickets** *(página 12)*: requer que "temporizadores de sessão" estejam ativados por definição de desk e função de usuário.
- **Uso de temporizadores de sessão com o Service Desk** *(página 13)*: requer a ativação de temporizadores. Consulte Rastreamento temporal > **Como configurar o rastreamento temporal** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/KTT/7000000/index.asp#7164.htm)*.
- **Uso de registros de tempo com o Service Desk** *(página 14)*: requer a ativação de registros de tempo. Consulte Rastreamento temporal > **Como configurar o rastreamento temporal** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/KTT/7000000/index.asp#7164.htm)*.

Como usar temporizadores de sessão no editor de tickets

Como ativar "Temporizadores de sessão"

1. Verifique se a opção **Habilitar temporizadores de sessão** está marcada para um service desk, usando Service Desk > Definição do desk > Novo/editar > guia **Informações gerais** *(página 44)*.
2. Verifique se a opção **Habilitar temporizadores de sessão** está marcada para uma função de usuário, usando Service Desk > **Preferências da função** *(página 57)*.

> **Nota:** Você sempre pode usar entradas de registro de tempo e os temporizadores exibidos no canto superior direito do VSA para adicionar entradas de tempo a um ticket do **Service Desk**, independentemente de "temporizadores de sessão" estarem ou não visíveis no editor de tickets.

Uso de "temporizadores de sessão" no editor de tickets

Quando ativado, o seguinte "temporizador de sessão" é exibido no editor de tickets.

- **Iniciar temporizador**: inicia um temporizador associado ao ticket.
  - O ticket não precisa ser salvo para manter o temporizador ativo.
  - Você pode fechar o ticket. Faça logout do VSA e depois repita o logon. O temporizador continua a controlar o tempo decorrido.
  - Se um temporizador de tickets já estiver em execução, os botões **Pausar temporizador** e **Aplicar temporizador** serão exibidos. Agora, você pode pausar ou aplicar o tempo decorrido.
  - Quando você iniciar um temporizador no temporizador de tickets, ele será exibido como um dos temporizadores padrão no canto superior direito do VSA.
    - ✓ Um temporizador criado usando o botão **Iniciar temporizador** no editor de tickets sempre exibe o número do ticket ao qual ele está vinculado, por exemplo, `Ticket CS009345`.

✓ Você pode pausar e aplicar um temporizador vinculado a um ticket usando os controles de temporizador no canto superior direito do VSA, e a hora será aplicada ao ticket como se você tivesse feito isso a partir do editor de tickets.

> **Nota:** Se você criar temporizadores adicionais *vinculados ao mesmo número de ticket* usando o painel de controle de temporizador no canto superior direito do VSA, o temporizador mais distante à esquerda sempre será o temporizador selecionado se o ticket for reaberto no editor de tickets. Em geral, esse é temporizador em execução por mais tempo, já que os temporizadores são criados da esquerda para a direita.

- **Pausar temporizador/Continuar temporizador**: opção exibida depois que o botão **Iniciar temporizador** é clicado. Alterna entre pausar e retomar o temporizador.
- **Aplicar hora do temporizador**: opção exibida depois que o botão **Iniciar temporizador** é clicado. Preenche o campo **Horas trabalhadas** com o tempo decorrido. Você pode substituir o tempo exibido no campo **Horas trabalhadas** antes de salvar o ticket.

Como usar temporizadores de sessão com o Service Desk

Se temporizadores tiverem sido **configurados** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/KTT/7000000/index.asp#7164.htm)* para o seu logon no VSA, use o procedimento a seguir.

Crie uma entrada de temporizador para um **Ticket do service desk** para adicionar o tempo ao ticket do **Service Desk** inteiro. Opcionalmente, é possível vincular o ticket a registros do **Service Billing** ou a uma tarefa quando qualquer um desses recursos está ativado. O tempo inserido é exibido como uma nota no ticket.

1. Clique no ícone de novo temporizador para adicionar um novo temporizador. Temporizadores estão localizados no canto superior direito da janela do VSA. A caixa de diálogo **Novo temporizador** é exibida. Insira ou selecione valores para os campos a seguir.
2. Selecione uma **Cor do temporizador** exclusiva. Como você pode definir vários temporizadores ao mesmo tempo, é útil atribuir cores diferentes a cada um deles.
3. Insira uma **Legenda** para o seu temporizador. A legenda é exibida sempre que o ícone de temporizador é selecionado, sendo adicionada como uma nota a qualquer entrada criada a partir do temporizador. Se estiver em branco, o temporizador será rotulado com base no tipo de trabalho que você selecionar.
4. Se a opção **Início do salvamento** for marcada, o tempo começará a ser contado assim que você salvar essa caixa de diálogo.
5. Selecione a opção de **tipo de trabalho** *(página 136)* **Ticket do service desk**.
6. Selecione a definição **Service Desk**.
7. Opcionalmente, selecione um **Filtro de status** para limitar a lista de tickets exibidos na lista suspensa **Ticket**.
8. Selecione:
   - **Mostrar todos os tickets**
   - **Mostrar Meus tickets**
9. Selecione um **Ticket**.
10. Os seguintes campos apenas serão exibidos se um service desk estiver integrado ao **Service Billing**. Consulte **Como criar entradas de faturamento usando o Service Desk** *(página 16)*.
    - **Ordem de trabalho**: somente exibição. Aparece somente quando uma ordem de trabalho está associada ao ticket na guia Geral do editor de tickets.
    - **Item da ordem de trabalho**: a linha da ordem de trabalho a ser associada às horas trabalhadas. Aparece somente quando uma ordem de trabalho está associada ao ticket na guia **Geral** *(página 24)* do editor de tickets.

- **Tipo de atividade**: Entradas de trabalho são agrupadas por **tipo de atividade** para analisar o custo e a receita do trabalho. A classificação dos tipos de atividade normalmente refletem os requisitos de contabilidade de uma empresa. As entradas de trabalho são classificadas pelo tipo de atividade e de **recurso** *(página 136)*. não editável quando uma ordem de trabalho detalhada é selecionada.
- **Tipo de recurso**: Um **tipo de recurso** especifica uma *habilidade*, um *material* ou *custo* e define uma taxa padrão para um item ou uma entrada de trabalho faturável. Normalmente, um tipo de recurso representa uma habilidade executada por um membro da equipe. A taxa de faturamento e o custo padrão são definidos por cada *habilidade* necessária para executar o serviço. A taxa pode ser substituída quando selecionada. Como o trabalho executado para entregar um serviço às vezes requer cobranças incidentais para materiais e custos, os tipos de recurso também podem ser classificados como *material* ou *custo*. Por exemplo, o cabeamento extra ou o envio noturno pode ser incluído como entrada de trabalho faturável e adicional porque são necessários para fornecer o serviço de instalação a um servidor. A classificação dos tipos de recursos normalmente refletem os requisitos de produção de uma empresa. As entradas de trabalho são classificadas pelo tipo de recurso e de atividade.não editável quando uma ordem de trabalho detalhada é selecionada.
- **Taxa**: A taxa de faturamento padrão para o tipo de recurso selecionado. somente exibir.
- **Substituir taxa**: Uma taxa inserida manualmente que substitui a taxa de faturamento padrão para um tipo de recurso selecionado.essa opção não é exibida quando uma ordem de trabalho detalhada é selecionada.
- **Mostrar nota na fatura**: se essa opção estiver marcada, a nota será exibida na fatura impressa.

11. Selecione uma **Tarefa**. Esse campo apenas será exibido se **Tarefas** *(página 16)* tiverem sido ativadas para o service desk.
12. Opcionalmente, adicione uma **Nota**.
13. Opcionalmente, transforme uma nota em uma **Nota oculta** no ticket.
14. **Faturável**: caso selecionada, a entrada é faturável. Se o **Service Billing** não estiver instalado, a caixa de seleção **Faturável** servirá apenas como referência. Se o **Service Billing** estiver instalado, a entrada será encaminhada ao **Service Billing**. Se registros de tempo exigirem aprovação, o registro de tempo contendo essa entrada deverá ser aprovado antes que a entrada seja encaminhada para o **Service Billing**.
15. Clique em **Salvar** para fechar esta caixa de diálogo. Os relógios do novo temporizador começarão a registrar o tempo dessa atividade.
16. Conclua a atividade que está sendo cronometrada por esse temporizador.
17. Clique no ícone de marca de seleção ✔ para exibir a janela **Aplicar hora**. Você pode editar sua entrada de tempo, incluindo o tempo decorrido, e escolher uma destas opções:
    - **Aplicar e remover**: aplique a entrada de tempo ao seu registro de tempo e remova o temporizador.
18. **Aplicar e redefinir**: aplique a entrada de tempo ao seu registro de tempo e redefina o temporizador para 0.

Como usar registros de tempo com o Service Desk

Se registros de tempo tiverem sido **configurados** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/KTT/7000000/index.asp#7164.htm)* para o seu logon no VSA, use o procedimento a seguir.

Crie uma entrada de registro de tempo para um **Ticket do service desk** para adicionar o tempo ao ticket do **Service Desk** inteiro. Opcionalmente, é possível vincular o ticket a registros do **Service Billing** ou a uma tarefa quando qualquer um desses recursos está ativado. O tempo inserido é exibido como uma nota no ticket.

1. Selecione um registros de tempo usando Rastreamento temporal > **Meus registros de tempo**.

2. Adicione uma nova entrada ao registro de tempo clicando em **Adicionar entrada**. A caixa de diálogo **Nova entrada de registro de tempo** é exibida.
3. Insira uma data e uma hora para a entrada do registro de tempo.
4. Selecione a opção de **tipo de trabalho** *(página 136)* **Ticket do service desk**.
5. Selecione a definição **Service Desk**.
6. Opcionalmente, selecione um **Filtro de status** para limitar a lista de tickets exibidos na lista suspensa **Ticket**.
7. Selecione:
   - **Mostrar todos os tickets**
   - **Mostrar Meus tickets**
8. Selecione um **Ticket**.
9. Os seguintes campos apenas serão exibidos se o **Service Billing** estiver instalado e integrado com o **Service Desk**. Consulte **Como criar entradas de faturamento usando o Service Desk** *(página 16)*.
   - **Ordem de trabalho**: somente exibição. Aparece somente quando uma ordem de trabalho está associada ao ticket na guia Geral do editor de tickets.
   - **Item da ordem de trabalho**: a linha da ordem de trabalho a ser associada às horas trabalhadas. Aparece somente quando uma ordem de trabalho está associada ao ticket na guia **Geral** *(página 24)* do editor de tickets.
   - **Tipo de atividade**: Entradas de trabalho são agrupadas por **tipo de atividade** para analisar o custo e a receita do trabalho. A classificação dos tipos de atividade normalmente refletem os requisitos de contabilidade de uma empresa. As entradas de trabalho são classificadas pelo tipo de atividade e de **recurso** *(página 136)*. não editável quando uma ordem de trabalho detalhada é selecionada.
   - **Tipo de recurso**: Um **tipo de recurso** especifica uma *habilidade*, um *material* ou *custo* e define uma taxa padrão para um item ou uma entrada de trabalho faturável. Normalmente, um tipo de recurso representa uma habilidade executada por um membro da equipe. A taxa de faturamento e o custo padrão são definidos por cada *habilidade* necessária para executar o serviço. A taxa pode ser substituída quando selecionada. Como o trabalho executado para entregar um serviço às vezes requer cobranças incidentais para materiais e custos, os tipos de recurso também podem ser classificados como *material* ou *custo*. Por exemplo, o cabeamento extra ou o envio noturno pode ser incluído como entrada de trabalho faturável e adicional porque são necessários para fornecer o serviço de instalação a um servidor. A classificação dos tipos de recursos normalmente refletem os requisitos de produção de uma empresa. As entradas de trabalho são classificadas pelo tipo de recurso e de atividade.não editável quando uma ordem de trabalho detalhada é selecionada.
   - **Taxa**: A taxa de faturamento padrão para o tipo de recurso selecionado. somente exibir.
   - **Substituir taxa**: Uma taxa inserida manualmente que substitui a taxa de faturamento padrão para um tipo de recurso selecionado.essa opção não é exibida quando uma ordem de trabalho detalhada é selecionada.
   - **Mostrar nota na fatura**: se essa opção estiver marcada, a nota será exibida na fatura impressa.
10. Selecione uma **Tarefa**. Esse campo apenas será exibido se **Tarefas** *(página 16)* tiverem sido ativadas para o service desk.
11. Opcionalmente, adicione uma **Nota**.
12. Opcionalmente, transforme uma nota em uma **Nota oculta** no ticket.
13. **Faturável**: caso selecionada, a entrada é faturável. Se o **Service Billing** não estiver instalado, a caixa de seleção **Faturável** servirá apenas como referência. Se o **Service Billing** estiver instalado, a entrada será encaminhada ao **Service Billing**. Se registros de tempo exigirem aprovação, o registro de tempo contendo essa entrada deverá ser aprovado antes que a entrada seja encaminhada para o **Service Billing**.

14. Clique em **Salvar** para fechar esta caixa de diálogo. A nova entrada é exibida no registro de tempo.
15. Clique em **Salvar** para salvar suas alterações no registro de tempo.

Informações de tarefas

Tarefas organizam um ticket do **Service Desk** em uma série de etapas. Cada tarefa pode ser atribuída a um responsável diferente e controlada individualmente para garantir a conclusão. Você pode adicionar notas e horas trabalhadas por tarefa individual. Todas as tarefas para todos os tickets podem ser listadas, filtradas, classificadas, pesquisadas e visualizadas usando a página **Tarefas associadas aos tickets** *(página 33)*. Se essa opção estiver ativada no editor de tickets na página **Tickets**, tarefas serão acessadas com o uso de uma guia **Tarefas** *(página 29)* à parte.

> **Nota:** *As opções* **Integração do Service Billing** *e* **Informação sobre tarefas** *não podem ser usadas juntas no mesmo service desk.*

Para ativar a exibição de tarefas no **Service Desk**:

1. Verifique se a configuração **Habilitar informações sobre tarefas** está marcada em Definição do desk > Novo/editar guia **Informações gerais** *(página 38)*, caso você queira transformá-la no padrão para todas as funções de usuário criadas a partir deste momento.
2. Verifique se a opção **Exibir informações sobre tarefas** está marcada em Service Desk > Preferências da função > guia **Service Desk** *(página 59)* para cada combinação de função e service desk, conforme necessário.
3. Verifique se valores de tarefas estão especificados para a definição de desk usando Definição do desk > Propriedades > guia **Valores de status da tarefa** *(página 42)*.
4. Crie ou edite um ticket. A **guia Tarefas** *(página 29)* será exibida.

Para obter mais informações consulte:

- **Tarefas associadas aos tickets** *(página 33)*
- **Como adicionar/editar uma tarefa** *(página 33)*
- **A caixa de diálogo Adicionar nota** *(página 30)*

Como criar entradas de faturamento usando o Service Desk

O horário inserido em tickets para o **Service Desk** pode ser incluído como entradas faturáveis no **Service Billing**. Os tickets associados a um cliente **Service Billing** são listados na guia Clientes > Tickets

> **Nota:** *As opções* **Integração do Service Billing** *e* **Informação sobre tarefas** *não podem ser usadas juntas no mesmo service desk.*

Como criar entradas faturáveis usando o Service Desk

1. Verifique se o cliente no **Service Billing** também é uma organização no VSA.
2. Verifique se a opção **Habilitar integração do Service Billing** está marcada no service desk usando a guia Service Desk > Definição Desk > Novo/Editar > **Info. geral** *(página 44)*.
3. Verifique se a opção **Enviar dados de entrada de tempo ao Service Desk** está marcada usando Rastreamento temporal > **Configurações**. Isso permite que o horário inserido nos tickets do **Service Desk** apareçam no **Service Billing**.
4. Verifique se os seguintes campos estão marcados na guia Service Desk > Preferências de função > **Service Desk** *(página 59)* para cada combinação de função com o service desk, conforme necessário.
   - Ordem de palavra
   - Atividade

- Tipo de recurso
- Tarifa padrão
- Substituir taxa

5. Associe um ticket a uma organização na guia **Geral** do editor de tickets do **Service Desk**.
6. Opcionalmente, associe o ticket a uma ordem de trabalho selecionada na guia **Geral** do editor de tickets. O campo de ordem de trabalho é exibido depois que a organização for selecionada.
7. Crie uma entrada faturável ou não faturável no **Service Desk** que possa ser encaminhada para o **Service Billing** usando um de três procedimentos:
   - Insira uma entrada na **guia Notas** *(página 27)* do editor de tickets.
   - Adicione uma nota usando a **Caixa de diálogo Adicionar nota** *(página 30)*.
   - Crie uma entrada de tempo usando **registros de tempo ou temporizadores** *(página 12)*.
8. Fature as entradas de faturamento que enviar em Service Billing > **Itens pendentes**. Se os registros de tempo precisarem de aprovação, um registro de tempo contendo uma entrada de faturamento deverá ser aprovado antes que a entrada de faturamento seja encaminhada para o **Service Billing**.

Operações

A pasta **Operações** contém os itens que você usa com mais frequência no módulo **Service Desk**:

- **Tickets** *(página 17)* são registros das respostas da empresa a problemas de suporte.
- **Tickets da organização** *(página 32)* exibe tickets por empresa.
- **Tarefas associadas aos tickets** *(página 33)* exibe todas as tarefas de tickets por tarefa. Consulte **Informações de tarefas** *(página 16)*.
- **Tickets arquivados** *(página 33)* são tickets fechados aos quais você pode continuar a fazer referência.
- **Pesquisar tudo** *(página 35)* procura texto em qualquer ticket ou artigo da BC ao qual você tem acesso.
- Artigos da **Base de conhecimento** *(página 34)* compõem uma referência sempre crescente para problemas conhecidos sobre os seus produtos ou serviços.

Tickets

Service Desk > Operações > Tickets

Um **ticket** rastreia a detecção, a comunicação e a resolução de um problema. Toda comunicação e ação realizada para o problema pode ser registrada no registro de tickets.

Consulte os seguintes subtópicos para **Tickets**:

- **A tabela de tickets** *(página 18)*
  - **Botões de ação** *(página 19)*
  - **Como filtrar tickets** *(página 21)*
- **O editor de tickets** *(página 23)*
  - **Guia Geral** *(página 24)*
  - **Guia Notas** *(página 27)*
  - **Guia de itens relacionados** *(página 29)*
  - **Guia Tarefas** *(página 29)*
- **A caixa de diálogo Adicionar nota** *(página 30)*

A tabela de tickets

Service Desk > Operações > Tickets

A página **Tickets** exibe todos os tickets que um usuário do VSA está autorizado a ver em um formato de tabela. Consulte os seguintes tópicos adicionais sobre como usar a tabela **Tickets**.

- **Botões de ação** *(página 19)*
- **Como filtrar tickets** *(página 21)*

Painéis superiores e inferiores

A página pode ser opcionalmente dividida em painéis superiores e inferiores, por service desk, usando a caixa de seleção Definição do desk > guia **Informações gerais** *(página 38)* > caixa de seleção **Exibir painel de notas de incidentes**. Se esse recurso estiver ativado, a tabela ficará no painel superior, e a *descrição* e as *notas* de um ticket selecionado serão exibidos em duas guias separadas no painel inferior.

Seleção de página e contagens de ticket

Uma barra de seleção de página é exibida logo acima dos títulos de coluna da tabela **Tickets**.

- **Selecionar página** - Quando forem selecionadas mais linhas de dados do que pode ser exibido em uma única página, clique nos botões e para exibir a página anterior e a próxima. A lista suspensa mostra, em ordem alfabética, o primeiro registro de cada página de dados usando a *ordem de classificação da coluna selecionada nessa página*.
- **Selecionadas** - O número de linhas selecionadas na tabela. Inclui seleções em várias páginas.
- **Visualização** - O número de linhas na página atual e o número total de linhas em todas as páginas.

Como personalizar colunas

Essa tabela é compatível com **colunas selecionáveis, classificação de coluna, filtragem de coluna e larguras de colunas flexíveis** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#6875.htm)*.

Campos padrão e campos personalizados

Campos padrão *(página 75)* são campos internos fornecidos por um service desk. Eles são exibidos como colunas na tabela de tickets e em caixas de diálogo de **permissão de campo** *(página 59)*. Um campo padrão não está necessariamente disponível para todas as combinações de definição de desk e função de usuário. Além disso, o mesmo campo padrão não é exibido necessariamente na tabela de tickets e em caixas de diálogo de permissão de campo. **Campos personalizados** *(página 42)*, se definidos para um service desk, também são exibidos como colunas na tabela de tickets e em caixas de diálogo de permissão de campo.

Ícones de tickets

Linhas de tickets exibem um dos seguintes ícones:

: o ticket foi *lido* desde a sua última alteração.

: o ticket *não foi lido* desde a sua última alteração. Quando uma nota é adicionada a um ticket, este é redefinido como *não lido* para outros usuários.

: **notificação de e-mail pendente** *(página 134)* desde a última alteração feita no ticket. Selecione o ticket e clique em **Parar notificação** para evitar a notificação.

: o ticket é *bloqueado* para edição.

Como visualizar tickets

Para exibir os detalhes de um ticket em uma *nova janela*, clique no ícone de nova janela . Passar o cursor do mouse sobre o ícone de um ticket exibe uma janela de visualização das notas mais recentes para aquele ticket. Use isto para rever com rapidez os ticktes em sua fila. O número de milissegundos que o cursor tem para passagem do mouse pode ser especificado em Sistema >

Preferências *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#503.htm)*.

Codificação por cor das linhas de tickets

Linhas de tickets são codificadas com cores, de acordo com a idade, a partir de um tipo de data selecionado: As cores `Creation Date`, `Due Date`, `Promised Date` ou `Date Last Modified.` são atribuídas a:

- Tickets mais antigos que um número especificado de dias, a partir do tipo selecionado de data.
- Tickets mais novos que um número especificado de dias, a partir do tipo selecionado de data.
- Tickets entre esses dois grupos.

A codificação com cores é definida usando **Preferências da função** *(página 57)* e **Preferências do usuário** *(página 60)*. **Preferências do usuário** tem precedência sobre **Preferências da função**.

Botões de ação

Service Desk > Operações > Tickets

As ações a seguir são fornecidas para gerenciar tickets selecionados. Em alguns casos, é necessário selecionar uma ou mais linhas para ativar esses botões de ação.

- **Novo ticket**: cria um novo ticket.

> **Nota:** Você pode personalizar os formulários de **Novo ticket** exibidos ao adicionar ou editar tickets.

- **Adicionar nota**: insere notas e informa as horas trabalhadas para um ticket **selecionado**. Consulte **A caixa de diálogo Adicionar nota** *(página 30)*.
- **Ir para**: insira uma ID de ticket conhecida para editar ou visualizar o ticket.
- **Visualizar** - Exibe um ticket sem permitir nenhuma alteração de edição. Usuários selecionados podem ter acesso apenas para visualizar um ticket usando essa opção. Você pode selecionar vários tickets e páginas de um ticket para o próximo no modo **Visualizar**.
- **Editar** - Edita um ticket selecionado.
- **Excluir** - Exclui tickets selecionados.
- **Marcar**: exibe as seguintes opções.
  - **Lido** - Marca tickets não visualizados selecionados como tendo sido anteriormente visualizados.
  - **Não lido** - Desmarca tickets visualizados selecionados como ainda não tendo sido visualizados.
- **Atualizações de grupos** - Atualiza vários tickets ao mesmo tempo. Por exemplo, você pode definir um grupo de tickets como `Closed`. Todos os tickets devem ser membros do mesmo service desk.
- **Ticket**: exibe as seguintes opções.
  - **Parar notificação** - A notificação de e-mail pendente de tickets selecionados pode ser interrompida usando **Parar notificação** em **Tickets** *(página 17)*. Essa opção é usada em conjunto com **Atraso de envio de e-mail** em **Preferências da função** *(página 57)* e **Preferências do usuário** *(página 60)*. Por exemplo, se **Atraso de envio de e-mail** estiver definido como `5` minutos para a função que você está usando, você terá `5` minutos para cancelar qualquer e-mail que estiver pendente para um ticket usando **Parar notificação**. Aplica-se a linhas de tickets que exibem um ícone na coluna de ícones da tabela de tickets. **Parar notificação** para apenas e-mails atualmente pendentes.
  - **Arquivar** - Arquiva tickets selecionados. Consulte **Tickets arquivados** *(página 33)* para revisar tickets arquivados ou para desarquivar tickets.
  - **Copiar**: **copia um ticket selecionado** *(página 20)* para um service desk ou uma Base de conhecimento de destino.

- **Link** - Vincula dois ou mais itens selecionados. Os itens vinculados são exibidos na guia **Tickets relacionados** de um ticket ou de artigos da BC. Use **Pesquisar tudo** *(página 35)* para selecionar e vincular itens de desks diferentes.
- **Desvincular itens relacionados**: desvincula itens relacionados a um único item selecionado.
- **Imprimir**: imprime um único ticket em saída PDF, Excel, HTML, com ou sem notas.
- **Desbloquear** - Desbloqueia os itens selecionados. Um item é bloqueado toda vez que você o edita, evitando que outros usuários o editem ao mesmo tempo. Se um usuário tiver deixado um item aberto e você precisar mantê-lo, você poderá desbloquear o item para obter acesso a ele. Fazer isso impede que o usuário que originalmente abriu o item salve suas alterações. Tickets bloqueados por sessões expiradas ou inexistentes são automaticamente desbloqueados quando o **esquema de reaplicação** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#248.htm)* é executado.
- **Mesclar** - Mescla vários tickets em um único ticket. Apresenta diferenças entre tickets como opções. Você deve selecionar qual opção deseja manter após a mesclagem. Uma única ID de ticket é selecionada a partir dos tickets que estão sendo mesclados como a ID de ticket para o ticket mesclado. Todos os outros tickets mesclados estão fechados. A notificação é omitida para os tickets fechados como resultado de uma mesclagem. Use **Pesquisar tudo** *(página 35)* para selecionar e mesclar tickets de diferentes service desks.
- **Desfazer**: reverte as alterações feitas durante a última gravação no status, na prioridade, no estágio, na categoria, na subcategoria, na resolução e na hora da última edição de um ticket, bem como em qualquer nota feita durante o último salvamento. Todos os outros campos ficam inalterados. Procedimentos não são executados como resultado de uma operação **Desfazer**.
- **Reabrir**: transforma um ticket no estágio final (por exemplo, `Closed`) em um ticket no estágio inicial (por exemplo, `New`).
- **Remover HTML**: remova a marcação HTML do campo Descrição e todas as notas no ticket.

- **Estatísticas**: exibe estatísticas do **Service Desk** por intervalo de datas e definição de desk.
- - Clique neste ícone para exibir uma lista de opções padrão.
  - **Exportar**: gera um arquivo CSV de dados do usuário, fornecido pela página, do qual você pode fazer download. As opções são `All`, `Selected`, `Current Page`.
  - **Atualizar**: atualiza a página.
  - **Redefinir**: limpa qualquer conjunto filtrado nesta página.

Como copiar tickets e artigos da BC

Service Desk > Tickets > Ticket > Copiar
Service Desk > Base de conhecimento > Copiar um artigo
Service Desk > Pesquisar todos > Copiar

A maneira mais rápida de criar um novo item é criá-lo a partir de outro item. No módulo **Service Desk**, existem quatro botões que oferecem suporte à cópia de tickets ou de artigos da BC.

- O botão Service Desk > Tickets > Ticket > **Copiar** *copia tickets para um novo ticket ou um artigo da BC*.
- O botão Service Desk > Tickets > Editar > **Copiar ticket** *copia o ticket atualmente aberto para um novo ticket ou um artigo da BC*.
- O botão Service Desk > Base de conhecimento > **Copiar um artigo** *apenas copia um artigo da BC para um artigo da BC.*
- O botão Service Desk > Pesquisar todos > **Copiar** *copia tickets ou artigos da BC para tickets ou artigos da BC.*

Opções

- **Vincular ticket**: se marcada, essa opção vinculará itens de origem e de destino como itens relacionados.

- **Resumo**: Uma descrição resumida de uma linha do ticket.
- **(Valores de campos)**: altera os valores de campos do item de destino que está sendo criado.
- **Manuseio de nota**: insere uma nota oculta no item de destino com as informações da nota de origem.
    - **Não copiar notas**: notas não são copiadas para o item de destino.
    - **Copia notas**: notas são copiadas para o item de destino sem alterá-las.
- **Ação a ser tomada no ticket original**
    - **Fechar**: cria uma cópia do item original e, em seguida, fecha o item original.
    - **Fechar e arquivar**: cria uma cópia do item original e, em seguida, fecha e arquiva o item original.
    - **Excluir**: cria uma cópia do item original e, em seguida, exclui o item original permanentemente. Na verdade, o item original é "movido" de um desk para outro.
    - **Não fazer nada**: não realiza nenhuma ação no item original.

Como filtrar tickets

Service Desk > Operações > Tickets

Existem várias maneiras de filtrar as linhas exibidas na tabela de **Tickets**. **Todos os métodos de filtragem podem ser combinados a qualquer momento.**

- **Seleção do service desk** *(página 21)*
- **Como procurar tickets** *(página 21)*
- **Filtragem de colunas** *(página 22)*
- **Filtros nomeados** *(página 22)*

Limpar filtragem

Clique no ícone no canto superior direito da tabela de **Tickets** e selecione **Redefinir** para remover toda a filtragem dessa tabela.

Seleção do service desk

Os tickets exibidos na tabela de **Tickets** dependem do **Service Desk** que você seleciona na parte superior da tabela.

> **Nota:** *Colunas personalizadas são definidas pelo service desk e serão exibidas apenas se você selecionar o service desk para o qual elas estão definidas. Os campos personalizados podem ser selecionados como qualquer outra coluna, classificados e usados para filtrar itens.*

Como pesquisar tickets

Insira uma sequência de pesquisa na caixa de edição **Pesquisar**. Apenas linhas que contêm a sequência de pesquisa nos campos **ID do ticket**, **Resumo**, **Descrição** ou **Notas** são exibidas. Você também pode usar o botão de ação **Ir para** *(página 19)* para procurar um ticket por ID de ticket.

Pesquisas avançadas

Os usuários podem inserir tanto palavras quanto frases ao usarem o campo **Pesquisar** em **Tickets** *(página 17)* e **Pesquisar todos** *(página 35)*. As pesquisas não diferenciam maiúsculas de minúsculas.

	Dados de amostra
	`agent only`
	`agent and machine group`
	`machine only`
	`agent machine`

Exemplo	Retorna

`agent`	`agent only`
	`agent and machine group`
	`agent machine`

`"agent machine"`	`agent machine`

A pesquisa substitui palavras comuns (como `the`, `on`, `when`, `for`, `is`) por `and`. Você pode ver a lista inteira executando a seguinte consulta SQL:
`select * from sys.fulltext_system_stopwords where language_id = 0`

Exemplo	Retorna

`an agent for you`	`agent only`
	`agent and machine group`
	`agent machine`

`an agent for you on the machine` (`An agent for you on the machine` é interpretado como `agent and machine`. As palavras `an`, `for`, `you`, `on`, `the` são removidas.	`agent and machine group` `agent machine`

Os usuários podem usar `*`, mas devem ter pelo menos a palavra inicial. `*` no final não retorna nada.

Exemplo	Retorna

`agen*`	`agent and machine group`
	`agent machine`
	`agent only`

`*gent`	(nada)

Os usuários podem usar as palavras `and`, `or` e `not`.

Exemplo	Retorna
`agent and machine`	`agent and machine group` `agent machine`

`agent or machine`	`agent only`
	`agent and machine group`
	`machine only`
	`agent machine`

`agent and not machine`	`agent only`

Filtragem de coluna

Clique na seta suspensa da coluna para inserir um valor de filtro para essa coluna. Por exemplo, insira `NS` para localizar todas as linhas que iniciam com `NS` nessa coluna. Insira `NS%2` para localizar todas as linhas que começam com **NS** e terminam com `2` nessa coluna. Você pode filtrar por filtros de várias colunas, se desejar.

Filtros nomeados

Filtros nomeados são combinações "fixas" de critérios de filtragem, com base em muitas das colunas que você vê na tabela. Elas são selecionados usando a lista suspensa **Visualizar**. Filtros nomeados são criados, editados, salvos, compartilhados e excluídos pelos usuários. As opções adicionais incluem:

- **Este campo pode ser um filtro de coluna** - Essa caixa de seleção extra é exibida para muitas das colunas de filtros mostradas na caixa de diálogo **Editar um filtro**.

- Se marcada, as seleções de filtro que você tiver definido para essa coluna poderão ser alteradas dinamicamente dentro da tabela, como qualquer outra coluna não especificada pelo filtro nomeado.
  - Se em branco, as seleções de filtro que você tiver definido para essa coluna não poderão ser modificadas na tabela. A opção de filtros de colunas não é exibida para essa coluna na tabela, impedindo que você faça qualquer alteração nela. *Se essa caixa de seleção não for marcada, a confusão é reduzida* , pois você pode ter confiança de que as configurações de filtro nomeado não foram modificadas por nenhuma filtragem de coluna adicional que você possa ter executado.
- **Semelhante a/Igual** - O texto inserido ocorre *em qualquer lugar* da célula de destino. A inserção de caracteres curingas não é necessária. Por exemplo, filtrar uma coluna por texto que contém `age` exibirá registros com os seguintes valores de células: `age`, `agent`, `storage` etc.
- **Não igual/Não é artribuído** - O texto inserido não ocorre *em nenhum lugar* da célula de destino.
- **Cessionários e pesquisas** - A filtragem por cessionário inclui todos os conjuntos dos quais um cessionário é membro. A filtragem por `Any Assignee` mostra todos os tickets atribuídos a um responsável ou conjunto. A filtragem por `No Assignee` mostra tickets não atribuídos.
- **Compartilhamento** - Consulte**Compartilhando objetos de propriedade do usuário** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#5537.htm)*.

Filtros nomeados e seleção do service desk

- Se você tiver um filtro nomeado que especifica um service desk, o service desk desse filtro estará selecionado na lista suspensa de service desks.
- Se você tiver um filtro nomeado que não especifica um service desk, o filtro nomeado ainda será aplicado quando você alternar os service desks usando a lista suspensa.
- Se você tiver um filtro nomeado que especifica um service desk e, em seguida, alterar o service desk na lista suspensa de service desks, os outros critérios de filtro para esse filtro nomeado ainda serão aplicados, mas a caixa de combinação **Visualizar** não mostrará `No Filter`.

O editor de tickets

Service Desk > Operações > Tickets > Novo ticket ou Editar

> **Nota:** O layout do ticket descrito a seguir é para o **modelo de edição** *(página 133)* `Fixed_Width_Tabbed`, usado para criar um ticket com base no **modelo de definição** *(página 49)* `ITIL Incident`. Você poderá ver uma ordem e uma seleção de campos diferentes se um modelo de edição e uma definição de desk diferentes forem usados.

Como adicionar/editar um ticket

Clique em **Novo ticket** para exibir a janela **Criar um novo ticket**. Para editar um ticket existente, clique em uma linha, clique no botão **Editar** ou clique duas vezes em uma linha.

Botões de ação do Editor de tickets

- **Salvar e fechar** - Salva e fecha o ticket.
- **Salvar e novo**: salva e fecha o ticket e depois abre um novo ticket.
- **Cancelar** - Feche o ticket sem salvar nenhuma alteração.

> **Nota:** Consulte **Rastreamento temporal e Service Desk** *(página 12)* para ver uma introdução a temporizadores no **Service Desk**.

- **Iniciar temporizador**: inicia um temporizador associado ao ticket.
  - O ticket não precisa ser salvo para manter o temporizador ativo.

- Você pode fechar o ticket. Faça logout do VSA e depois repita o logon. O temporizador continua a controlar o tempo decorrido.
- Se um temporizador de tickets já estiver em execução, os botões **Pausar temporizador** e **Aplicar temporizador** serão exibidos. Agora, você pode pausar ou aplicar o tempo decorrido.
- Quando você iniciar um temporizador no temporizador de tickets, ele será exibido como um dos temporizadores padrão no canto superior direito do VSA.
  - ✓ Um temporizador criado usando o botão **Iniciar temporizador** no editor de tickets sempre exibe o número do ticket ao qual ele está vinculado, por exemplo, `Ticket CS009345`.
  - ✓ Você pode pausar e aplicar um temporizador vinculado a um ticket usando os controles de temporizador no canto superior direito do VSA, e a hora será aplicada ao ticket como se você tivesse feito isso a partir do editor de tickets.

  Nota: Se você criar temporizadores adicionais *vinculados ao mesmo número de ticket* usando o painel de controle de temporizador no canto superior direito do VSA, o temporizador mais distante à esquerda sempre será o temporizador selecionado se o ticket for reaberto no editor de tickets. Em geral, esse é temporizador em execução por mais tempo, já que os temporizadores são criados da esquerda para a direita.

- **Pausar temporizador/Continuar temporizador**: opção exibida depois que o botão **Iniciar temporizador** é clicado. Alterna entre pausar e retomar o temporizador.
- **Aplicar hora do temporizador**: opção exibida depois que o botão **Iniciar temporizador** é clicado. Preenche o campo **Horas trabalhadas** com o tempo decorrido. Você pode substituir o tempo exibido no campo **Horas trabalhadas** antes de salvar o ticket.

Tickets são adicionados e editados usando as seguintes guias na caixa de diálogo do editor de tickets.

- **Guia Geral** *(página 24)*
- **Guia Notas** *(página 27)*: exibida apenas durante a edição de um ticket.
- **Guia de itens relacionados** *(página 29)*
- **Guia Tarefas** *(página 29)*

Nota: Alguns dos campos no editor de tickets podem estar ocultos ou ser apenas para exibição, dependendo das configurações em **Preferências da função**.

Guia Geral

Service Desk > Operações > Tickets > Adicionar/Editar > guia Geral

Informações resumidas

- **Service Desk** - *Pode ser alterado apenas se o ticket for novo.* Selecione uma definição de desk para o novo ticket. A definição de desk preenche um novo ticket com valores predefinidos e determina quais valores são possíveis para você selecionar em campos padrão e personalizados. O processamento automatizado de tickets é determinado pelo conjunto de procedimentos vinculados ao service desk desse ticket. Você pode selecionar um service desk diferente, desde que tenha permissão de acesso a mais de um service desk. Assume como padrão o **service desk selecionado na tabela de Tickets** *(página 21)*.
- **Número do ticket** - Vazio se o ticket for novo. O identificador exclusivo do ticket. Esse valor não pode ser alterado.
- **Resumo**: Uma descrição resumida de uma linha do ticket.

Associações de usuários

- **Nome do remetente**: O nome da pessoa que está enviando o ticket. Normalmente é o nome do usuário que liga ou envia e-mail sobre um problema do serviço.
- **E-mail do remetente**: O endereço de e-mail do remetente.

- **Atribuído a**: o usuário do VSA ou o **conjunto** *(página 133)* ao qual o ticket está atribuído. A lista de responsáveis disponíveis para seleção inclui *qualquer* membro de *qualquer* escopo não mestre ao qual você pertença, desde que esse escopo seja atribuído com o mesmo service desk que você está usando. Um escopo não precisa estar selecionado para o campo **Atribuído a** incluir seus membros na lista.
- **Proprietário** - Esse campo é exibido apenas depois que um ticket é criado. O usuário do VSA é, em última análise, responsável pela resolução do ticket.

Associação de ativos e empresas

Um ticket pode estar associado a outros tipos de dados definidos em outros módulos do VSA. Há duas maneiras de associar um ticket: por *ativo de inventário* específico ou mais geralmente por *empresa*. A seleção de um ativo de inventário específico seleciona automaticamente a empresa correspondente do ativo. Como associar um ticket a um ativo ou a uma empresa:

- Torna o ticket visível para os usuários quando suas *funções de usuário* utilizam o tipo de função `Service Desk Technicians` e quando a máquina ou a empresa relacionada está dentro de seus *escopos*.
- Pode determinar a *política* atribuída a esse ticket *se a associação for criada enquanto o ticket é novo*. Consulte Service Desk > Definição do desk > Processamento > **Políticas associadas** *(página 44)* para obter mais informações.

Use os seguintes campos para criar ou referenciar associações com um ticket.

- **Ativo do inventário**: uma ID de máquina ou **dispositivo móvel** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/KMDM/7000000/index.asp#6904.htm)* instalado com um agente, ou um dispositivo detectado em uma rede usando o módulo de detecção e **promovido a um ativo** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/KDIS/7000000/index.asp#10804.htm)* e visível na página Auditoria > **Ver ativos** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#10649.htm)*.
- **Empresa**, **Contato, Número de telefone**: associa um ticket a uma empresa usando o ícone de lupa ao lado de qualquer um desses campos. Um contato é um membro de equipe de uma empresa.
- **ID da empresa**: se uma empresa tiver sido associada a um ticket, um hiperlink de ID da empresa será exibido abaixo dessa empresa. Clique no hiperlink para exibir informações sobre a empresa, incluindo informações gerais, campos personalizados, grupos de máquinas, departamentos, equipe e dados protegidos. Esses mesmos dados estão disponíveis usando **Tickets da organização** *(página 32)*.
- **E-mail de contato** - Exibe um endereço de e-mail de contato, se um membro da equipe da organização estiver associado ao ticket e o endereço de e-mail estiver definido no registro do membro da equipe.

Associações de faturamento de serviços

- **Ordem de trabalho**: visível apenas se a opção **Habilitar integração de faturamento de serviços** estiver habilitada em Definição do desk > guia **Informações gerais** *(página 38)*. Associa o ticket a uma ordem de trabalho em Faturamento de serviços. Consulte **Como criar entradas de faturamento usando o Service Desk** *(página 16)*. Se essa opção for exibida, campos adicionais relacionados ao **Service Desk** aparecerão na guia **Notas** *(página 27)*.

Campos de Data/hora

- **Criado** - A data/hora em que o ticket foi criado.
- **Data da última edição** - A data/hora em que o ticket foi editado pela última vez.
- **Fechado**: a data/hora em que o ticket foi fechado com a configuração do campo **Status** como **Fechado**.
- **Vencimento** - A data/hora de vencimento do ticket. Um valor só será exibido nesse campo se um procedimento de meta estiver vinculado à definição de desk. A data de vencimento pode ser modificada pelos comandos de procedimento de service desk `pauseTicketGoal()` (página 102), `resumeTicketGoal()` (página 102) e `setTicketGoalTime()` (página 103).

- **Prometido** - A data/hora em que o cliente foi prometido a resolução do ticket. Isso pode ser alterado manualmente por quem atender a chamada.
- **Passagem para outro nível** - A data/hora em que um contador de passagem para outro nível foi definido pela última vez para esse ticket e a quantidade de tempo, antes de o procedimento de passagem para outro nível ter sido acionado.
- **Trabalho executado em**: A data e a hora em que um trabalho foi realizado no ticket. Esse valor é independente das entradas das horas trabalhadas.

Propriedades da definição de desk

Os seguintes campos classificam um ticket pelos valores definidos usando a **guia Propriedades** *(página 40)* em **Definição do desk**.

- **Status** - Os códigos de status representam o estado em que um ticket está, independentemente de qualquer outra classificação.
- **Prioridade** - Prioriza solicitações de serviços.
- **Estágio** - O estágio em que o ticket está.
- **Categoria**: esta seção, quando recolhida, exibe apenas a categoria de menor nível usada para classificar o tipo de serviço solicitado. Quando expandida, essa seção exibe até 5 níveis de categorias, caso esses níveis tenham sido definidos na definição de service desk. Use esses níveis para selecionar uma categoria diferente para o ticket. Você deve selecionar um nível pai para acessar uma categoria de nível inferior. Para obter mais informações, consulte **Guia Categoria** *(página 41)*.
- **Gravidade** - Classifica a criticalidade de uma solicitação de serviço para as operações de uma organização.
- **Política**: a **política** *(página 4)* em vigor para esse ticket. As políticas são atribuídas pela definição de desk usada para criar o ticket.
- **Campos personalizados** - Campos personalizados adicionais podem ser exibidos e estão disponíveis para entrada de dados, dependendo dos requisitos da sua organização de serviço.

Descrição

- Utilize a barra de ferramentas de edição para adicionar imagens e formatações especiais ao texto. *As imagens devem ser carregadas em vez de copiadas e coladas.* Alterne o modo de tela cheia para editar ou visualizar a tela cheia com a descrição.

  - - Hiperlink do texto selecionado. Pode ser necessário redefinir os links copiados e colados de outra origem.
  - - Inserir uma tabela.
  - — - Inserir uma linha horizontal como percentual da largura ou definir uma largura fixa em pixels.
  - - Texto recuado.
  - - Texto com recuo para a esquerda.
  - - Remover formatação.
  - Ω - Inserir um símbolo.
  - - Inserir um emoticon.
  - - Visualizar a exibição de textos e imagens.
  - - Carregar um arquivo ou uma imagem.
  - x_2 - Definir texto com subscrito.
  - x^2 - Definir texto com sobrescrito.
  - - Alternar para modo de tela cheia para edição e visualização.

Solução

- **Resolução**: selecione um valor que classifique como um problema foi resolvido.
- **Descrição da resolução**: insira uma descrição de como o problema foi resolvido. Use os botões da barra de ferramentas de edição descritos para o campo **Descrição** para adicionar formatação especial ao texto.

Guia Notas

Service Desk > Operações > Tickets > Adicionar/Editar > guia Notas

- Exibida apenas durante a edição do ticket.

A guia **Notas** permite inserir notas e informar as horas trabalhadas para o ticket inteiro. Campos adicionais são usados para classificar o tipo do trabalho realizado ou enviar as horas trabalhadas para fins de faturamento no **Service Billing**. Quando uma nota é adicionada a um ticket, este é redefinido como **não lido** para outros usuários.

Adicionar nota

- **Horário da nota**: visível apenas se a opção **Relógio de salvamento automático** estiver desmarcada na guia **Informações gerais** *(página 38)* de **Definição do desk**. Especifica a data e a hora de uma nota para fins de validação retroativa. Se as horas forem informadas quando a nota for adicionada, elas serão postadas no módulo **Rastreamento temporal** com o uso da data e da hora especificadas. Compatível apenas com o uso dos modelos de edição `Fixed_Width_Tabbed` e `Fixed_Width_No_Tabs`.
- **Horas trabalhadas** - Insira o número de horas que trabalhou nesse ticket. Normalmente, quando você insere as horas trabalhadas, também insere uma nota descrevendo o trabalho que realizou. Esse campo ficará oculto se a caixa de seleção Service Desk > Definição do desk > **Geral** *(página 38)* > **Relógio de salvamento automático** estiver marcada.
- **Modelo de nota**: anexe um modelo de nota às notas do ticket. Modelos de notas são blocos de texto predefinidos. Eles são mantidos utilizando Service Desk > **Modelos de notas** *(página 53)*.
- **Adicionar como oculto**: se marcada, essa opção não notificará o remetente por e-mail e ocultará a nota de usuários da máquina que visualizam o ticket usando o **Portal Access**. Se desmarcado, a nota adicionada é pública para todos os usuários.
- **Suprimir notificação** - Se marcada, suprime notificação de e-mail e de mensagem, internas e externas, incluindo quaisquer outras alterações incluídas com essa nota.

Campos do Service Billing

- **Faturável**: caso selecionada, a entrada é faturável. Se o **Service Billing** não estiver instalado, a caixa de seleção **Faturável** servirá apenas como referência. Se o **Service Billing** estiver instalado, a entrada será encaminhada ao **Service Billing**. Se registros de tempo exigirem aprovação, o registro de tempo contendo essa entrada deverá ser aprovado antes que a entrada seja encaminhada para o **Service Billing**.

Os seguintes campos fazem referência à integração do **Service Desk** com o **Service Billing**. Consulte **Como criar entradas de faturamento usando o Service Desk** *(página 16)*.

- **Item da ordem de trabalho**: a linha da ordem de trabalho a ser associada às horas trabalhadas. Aparece somente quando uma ordem de trabalho está associada ao ticket na guia **Geral** *(página 24)* do editor de tickets.
- **Tipo de atividade**: Entradas de trabalho são agrupadas por **tipo de atividade** para analisar o custo e a receita do trabalho. A classificação dos tipos de atividade normalmente refletem os requisitos de contabilidade de uma empresa. As entradas de trabalho são classificadas pelo tipo de atividade e de **recurso** *(página 136)*. não editável quando uma ordem de trabalho detalhada é selecionada.
- **Tipo de recurso**: Um **tipo de recurso** especifica uma *habilidade*, um *material* ou *custo* e define uma taxa padrão para um item ou uma entrada de trabalho faturável. Normalmente, um tipo de recurso representa uma habilidade executada por um membro da equipe. A taxa de faturamento e o custo padrão são definidos por cada *habilidade* necessária para executar o serviço. A taxa

pode ser substituída quando selecionada. Como o trabalho executado para entregar um serviço às vezes requer cobranças incidentais para materiais e custos, os tipos de recurso também podem ser classificados como *material* ou *custo*. Por exemplo, o cabeamento extra ou o envio noturno pode ser incluído como entrada de trabalho faturável e adicional porque são necessários para fornecer o serviço de instalação a um servidor. A classificação dos tipos de recursos normalmente refletem os requisitos de produção de uma empresa. As entradas de trabalho são classificadas pelo tipo de recurso e de atividade.não editável quando uma ordem de trabalho detalhada é selecionada.

- **Taxa**: A taxa de faturamento padrão para o tipo de recurso selecionado. somente exibir.
- **Substituir taxa**: Uma taxa inserida manualmente que substitui a taxa de faturamento padrão para um tipo de recurso selecionado.essa opção não é exibida quando uma ordem de trabalho detalhada é selecionada.
- **Mostrar nota na fatura**: se essa opção estiver marcada, a nota será exibida na fatura impressa.

Nota

- **Nota** - Insira o texto no painel de notas.
- **Barra de ferramentas**: utilize a barra de ferramentas de edição para adicionar imagens e formatações especiais ao texto. *As imagens devem ser carregadas em vez de copiadas e coladas.*

  - ➢ - Hiperlink do texto selecionado. Pode ser necessário redefinir os links copiados e colados de outra origem.
  - ➢ - Inserir uma tabela.
  - ➢ — - Inserir uma linha horizontal como percentual da largura ou definir uma largura fixa em pixels.
  - ➢ - Texto recuado.
  - ➢ - Texto com recuo para a esquerda.
  - ➢ - Remover formatação.
  - ➢ Ω - Inserir um símbolo.
  - ➢ - Inserir um emoticon.
  - ➢ - Visualizar a exibição de textos e imagens.
  - ➢ - Carregar um arquivo ou uma imagem.
  - ➢ x_2 - Definir texto com subscrito.
  - ➢ x^2 - Definir texto com sobrescrito.
  - ➢ - Alternar para modo de tela cheia para edição e visualização.

(Histórico da nota)

- **(Editar)**: clique duas vezes em uma nota para editar o seu texto.
- **Dividir** - Divide o ticket atual e transfere todas as notas *depois da data da nota selecionada* e todas as configurações atuais do ticket atual para um novo ticket.
- **Excluir** - Exclui uma nota selecionada. Essa opção apenas será exibida se a opção **Permitir exclusão de notas** estiver desmarcada na guia **Informações gerais** *(página 38)* de **Definição do desk**.
- **Oculto**: selecione uma nota e marque-a para defini-la como somente interna, o que significa oculta de usuários externos, como remetentes que são notificados por e-mail, ou usuários da máquina que visualizam o ticket usando o **Portal Access**. Desmarque a nota para torná-la pública para todos os usuários. Amarela é a cor de fundo padrão para notas ocultas.
- **Notas de tarefas**: as cores de plano de fundo de tipos de notas são definidas usando **Configurações globais** *(página 56)*.

Guia de itens relacionados

Service Desk > Operações > Tickets > Adicionar/editar > guia Horas relacionadas

Clique na guia **Itens relacionados** para vincular itens ao seu ticket e visualizar uma lista de itens vinculados existentes ao seu ticket. Isso inclui outros tickets e artigos da BC.

- Você pode *desvincular* itens usando o botão de ação Ticket > **Desvincular itens relacionados** *(página 19)*.
- Você pode adicionar tickets à tabela **Tickets relacionados** sem abrir um ticket, selecionando duas ou mais linhas na tabela de tickets e clicando no botão Ticket > **Vincular** *(página 19)*.
- Um procedimento de service desk pode automatizar a criação de tickets relacionados usando a etapa **linkTickets()** *(página 101)*. Um procedimento de service desk também pode retornar uma lista de tickets relacionados usando duas variáveis de propriedade: `[$RelatedTicketsAsBulletList$]` e `[$RelatedTicketsAsString$]`. Para obter uma lista de variáveis de propriedades, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*.

Seções da guia

- **(Itens relacionados)** - A lista de tickets e artigos da BC relacionados ao ticket atual. Normalmente vazia quando um ticket é criado pela primeira vez.
- **Detalhes do ticket relacionado**: exibe o conteúdo de itens relacionados no painel inferior, incluindo **Prioridade**, **Descrição** e **Notas**.

Ações

- **Vincular item relacionado**: clique nesse ícone para exibir uma janela de pesquisa de todos os outros tickets e artigos da BC que você está autorizado a visualizar. Você pode adicionar um item de cada vez à lista **Itens relacionados**. Quando uma janela de pesquisa é aberta, você pode clicar na lista suspensa da coluna para ocultar ou mostrar colunas e filtrar a lista de itens na lista de pesquisa.

Guia Tarefas

Service Desk > Operações > Tickets > Adicionar/Editar > guia Tarefas

A guia **Tarefas** cria e mantém uma lista de tarefas por ticket. **Tarefas** organizam um ticket do **Service Desk** em uma série de etapas. Cada tarefa pode ser atribuída a um responsável diferente e controlada individualmente para garantir a conclusão. Você pode adicionar notas e horas trabalhadas por tarefa individual. Todas as tarefas para todos os tickets podem ser listadas, filtradas, classificadas, pesquisadas e visualizadas usando a página **Tarefas associadas aos tickets** *(página 33)*.

> **Nota:** Consulte **Informações de tarefas** *(página 16)*.

Ações

- **Adicionar tarefa**: cria uma nova tarefa para o ticket. Consulte **Como adicionar/editar uma tarefa** *(página 33)*.
- **Visualizar**: exibe uma tarefa sem permitir nenhuma alteração de edição. Usuários selecionados podem apenas ter acesso para visualizar uma tarefa, dependendo de suas funções.
- **Editar**: edita uma tarefa selecionada.
- **Excluir**: exclui uma tarefa selecionada.
- **Adicionar nota**: insere notas e informa as horas trabalhadas para uma tarefa selecionada. Consulte **A caixa de diálogo Adicionar nota** *(página 30)*.

Colunas de tabela

- **Número da tarefa**: um número atribuído à tarefa quando você a adiciona.
- **Descrição**: uma descrição de uma linha sobre a tarefa.

- **Estimativa**: o número de horas estimadas para a conclusão da tarefa.
- **Status**: o **status** *(página 42)* da tarefa.
- **Porcentual completado**: a porcentagem concluída da tarefa.
- **Responsável**: o VSA atribuído à tarefa.

A caixa de diálogo Adicionar nota

Service Desk > Tickets > Novo > Adicionar nota

- Você deve selecionar um ticket *existente* para ativar o botão Adicionar nota na tabela de Tickets.

Service Desk > Tickets da organização > guia Tickets > Adicionar nota

Service Desk > Tarefas associadas aos tickets > Adicionar nota

Service Desk > Tickets > guia Tarefas > Adicionar nota

Você pode *inserir notas e informar as horas trabalhadas* para um ticket **selecionado** sem necessariamente ter que abrir esse ticket. Um formulário de adição de nota semelhante é exibido para adicionar uma nota ao ticket inteiro ou a uma tarefa específica dentro de um ticket.

> **Nota:** O layout do ticket descrito a seguir é para o **modelo de edição** *(página 133)* `Fixed_Width_Tabbed`, usado para criar um ticket com base no **modelo de definição** *(página 49)* `ITIL Incident`. Você poderá ver uma ordem e uma seleção de campos diferentes se um modelo de edição e uma definição de desk diferentes forem usados.

Campos de tarefas ativadas

O seguinte campo será exibido se **Tarefas** *(página 16)* tiverem sido ativadas para a definição de desk.

- **Tarefa**: seleciona ou exibe a tarefa associada, se aplicável.

Os seguintes campos apenas serão exibidos se uma **Tarefa** estiver selecionada.

- **Status**: o **status** *(página 42)* da tarefa.
- **Porcentual completado**: a porcentagem concluída da tarefa.

Campos para adição de notas

- **Data e hora de início**: visível apenas se a opção **Relógio de salvamento automático** estiver desmarcada na guia **Informações gerais** *(página 38)* de **Definição do desk**. Especifica a data e a hora de uma nota para fins de validação retroativa. Se as horas forem informadas quando a nota for adicionada, elas serão postadas no módulo **Rastreamento temporal** com o uso da data e da hora especificadas. Compatível apenas com o uso dos modelos de edição `Fixed_Width_Tabbed` e `Fixed_Width_No_Tabs`.
- **Horas trabalhadas** - Insira o número de horas que trabalhou nesse ticket. Normalmente, quando você insere as horas trabalhadas, também insere uma nota descrevendo o trabalho que realizou. Esse campo ficará oculto se a caixa de seleção Service Desk > Definição do desk > **Geral** *(página 38)* > **Relógio de salvamento automático** estiver marcada.
- **Modelo de nota**: anexe um modelo de nota às notas do ticket. Modelos de notas são blocos de texto predefinidos. Eles são mantidos utilizando Service Desk > **Modelos de notas** *(página 53)*.
- **Adicionar como oculto** - Se marcado, não notifique o remetente por e-mail e oculte a nota de usuários da máquina que visualizam o ticket usando o **Live Connect**. Se desmarcado, a nota adicionada é pública para todos os usuários.
- **Suprimir notificação** - Se marcada, suprime notificação de e-mail e de mensagem, internas e externas, incluindo quaisquer outras alterações incluídas com essa nota.

Faturamento de serviços

Os seguintes campos apenas serão exibidos se uma definição de desk estiver integrada ao **Service Billing**. Consulte **Como criar entradas de faturamento usando o Service Desk** *(página 16)*.

- **Ordem de trabalho**: somente exibição. Aparece somente quando uma ordem de trabalho está associada ao ticket na guia Geral do editor de tickets.
- **Item da ordem de trabalho**: a linha da ordem de trabalho a ser associada às horas trabalhadas. Aparece somente quando uma ordem de trabalho está associada ao ticket na guia **Geral** *(página 24)* do editor de tickets.
- **Tipo de atividade**: Entradas de trabalho são agrupadas por **tipo de atividade** para analisar o custo e a receita do trabalho. A classificação dos tipos de atividade normalmente refletem os requisitos de contabilidade de uma empresa. As entradas de trabalho são classificadas pelo tipo de atividade e de **recurso** *(página 136)*. não editável quando uma ordem de trabalho detalhada é selecionada.
- **Tipo de recurso**: Um **tipo de recurso** especifica uma *habilidade*, um *material* ou *custo* e define uma taxa padrão para um item ou uma entrada de trabalho faturável. Normalmente, um tipo de recurso representa uma habilidade executada por um membro da equipe. A taxa de faturamento e o custo padrão são definidos por cada *habilidade* necessária para executar o serviço. A taxa pode ser substituída quando selecionada. Como o trabalho executado para entregar um serviço às vezes requer cobranças incidentais para materiais e custos, os tipos de recurso também podem ser classificados como *material* ou *custo*. Por exemplo, o cabeamento extra ou o envio noturno pode ser incluído como entrada de trabalho faturável e adicional porque são necessários para fornecer o serviço de instalação a um servidor. A classificação dos tipos de recursos normalmente refletem os requisitos de produção de uma empresa. As entradas de trabalho são classificadas pelo tipo de recurso e de atividade.não editável quando uma ordem de trabalho detalhada é selecionada.
- **Taxa**: A taxa de faturamento padrão para o tipo de recurso selecionado. somente exibir.
- **Substituir taxa**: Uma taxa inserida manualmente que substitui a taxa de faturamento padrão para um tipo de recurso selecionado.essa opção não é exibida quando uma ordem de trabalho detalhada é selecionada.
- **Mostrar nota na fatura**: se essa opção estiver marcada, a nota será exibida na fatura impressa.

Faturamento

- **Faturável**: se essa opção estiver marcada e a hora inserida estiver associada com uma linha de ordem de trabalho, as horas trabalhadas serão faturáveis.

> **Nota:** *A caixa de seleção* **Faturável** *servirá apenas para referência em registros de tempo se o* **Service Billing** *não estiver instalado.*

Notas

- **Notas**: insira o texto no painel de notas.
- **Barra de ferramentas**: utilize a barra de ferramentas de edição para adicionar imagens e formatações especiais ao texto. *As imagens devem ser carregadas em vez de copiadas e coladas.*

- - Hiperlink do texto selecionado. Pode ser necessário redefinir os links copiados e colados de outra origem.
- - Inserir uma tabela.
- — - Inserir uma linha horizontal como percentual da largura ou definir uma largura fixa em pixels.
- - Texto recuado.
- - Texto com recuo para a esquerda.
- - Remover formatação.
- Ω - Inserir um símbolo.
- - Inserir um emoticon.

- - Visualizar a exibição de textos e imagens.
- - Carregar um arquivo ou uma imagem.
- - Definir texto com subscrito.
- - Definir texto com sobrescrito.
- - Alternar para modo de tela cheia para edição e visualização.

Tickets da organização

Service Desk > Operações > Tickets da organização

A página **Tickets da organização** exibe todos os tickets associados a uma empresa selecionada.

Agrupar por colunas

Clicar com o botão direito do mouse em um título de coluna na tabela de tickets da página **Tickets da organização** exibe duas opções não disponíveis na página **Tickets**.

- **Agrupar por este campo**: seleciona a coluna "agrupar por" usada para exibir tickets na tabela de tickets.
- **Mostrar em grupos**: se marcada, essa opção exibirá tickets em grupos usando a coluna "Agrupar por" selecionada.

Ações

- **Pesquisar** - Insira uma sequência de pesquisa na caixa de edição **Pesquisar**. São exibidas as linhas que contêm a sequência de pesquisa em qualquer uma das colunas do painel superior: **ID**, **Empresa**, **Nome do contato**, **Número de telefone**, **Endereço de e-mail**, **Tickets**
- **Visualizar**: filtra a lista de empresas exibidas no painel superior. Semelhante a **filtros nomeados** *(página 22)* na tabela de **Tickets**.

Os detalhes de uma empresa selecionada são exibidos usando as seguintes guias:

- **Geral**: exibe informações gerais sobre uma empresa.
- **Campos personalizados**: exibe **campos personalizados** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#7184.htm)* e seus valores definidos para uma empresa.
- **Grupos de máquinas**: exibe os grupos de máquinas de uma empresa.
- **Departamentos**: exibe os departamentos de uma empresa.
- **Equipe**: exibe os membros da equipe de uma empresa.
- **Dados seguros**: armazena dados que permanecem criptografados no banco de dados. Por exemplo, você pode armazenar a senha necessária para se conectar a um site remoto do cliente.

> **Nota:** Os dados protegidos inseridos aqui são os mesmos dados exibidos em **Dados protegidos** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/KSB/7000000/index.asp#7116.htm)* no **Service Billing** e no editor de tickets do **Service Desk** quando o hiperlink de uma ID de empresa é selecionado na guia **Geral**.

- **Tickets**: lista e acessa tickets associados a uma empresa. Consulte **Botões de ação** *(página 19)* para obter mais informações sobre cada um desses botões.
  - **Novo** - Cria um novo ticket.
  - **Visualizar** - Exibe um ticket sem permitir nenhuma alteração de edição. Usuários selecionados podem ter acesso apenas para visualizar um ticket usando essa opção. Você pode selecionar vários tickets e páginas de um ticket para o próximo no modo **Visualizar**.
  - **Editar** - Edita um ticket selecionado.
  - **Adicionar nota**: insere notas e informa as horas trabalhadas para um ticket selecionado. Consulte **A caixa de diálogo Adicionar nota** *(página 30)*.

Tarefas associadas aos tickets

Service Desk > Operações > Tarefas associadas aos tickets

A página **Tarefas associadas aos tickets** lista todas as tarefas que você tem autorização para ver, exibidos como uma lista de linhas em uma tabela. As tarefas são identificadas por ticket e por número de tarefa, separadas por um ponto. Por exemplo, `IN006178.3` indica a terceira tarefa no ticket `IN006178`. Consulte **Informações de tarefas** *(página 16)*.

Ações

- **Nova**: cria uma nova tarefa para um ticket. Consulte **Como adicionar/editar uma tarefa** *(página 33)*.
- **Adicionar nota**: insere notas e informa as horas trabalhadas para uma tarefa selecionada. Consulte **A caixa de diálogo Adicionar nota** *(página 30)*.
- **Visualizar**: exibe uma tarefa sem permitir nenhuma alteração de edição. Usuários selecionados podem apenas ter acesso para visualizar uma tarefa, dependendo de suas funções. Você pode selecionar várias tarefas e páginas de uma tarefa para a próxima no modo **Visualizar**.
- **Editar**: edita uma tarefa selecionada.

Como adicionar/editar uma tarefa

Service Desk > Tickets > Adicionar ou Editar > Tarefas > Adicionar ou editar
Service Desk > Tarefas associadas aos tickets > Adicionar ou Editar

Clique em **Adicionar** ou **Editar** para especificar uma tarefa.

- **Descrição**: insira uma descrição de uma linha sobre a tarefa.
- **Responsável**: o usuário VSA atribuído a essa tarefa.
- **Horas estimadas**: as horas estimadas para concluir essa tarefa.
- **Data da projeção**: a data prevista para concluir essa tarefa.

Tickets arquivados

Service Desk > Operações > Tickets arquivados

Tickets arquivados são tickets que foram arquivados. Tickets arquivados podem ser exibidos, mas não editados. Eles também podem ser desarquivados, para que você continue a editá-los. O layout e a navegação de um ticket arquivado são exatamente os mesmos que um ticket da tabela **Tickets** *(página 17)*.

> **Nota:** Tickets que entram no estágio *Final* que, por padrão, é chamado de `Closed`, são arquivados automaticamente após um número especificado de dias, usando a configuração Arquivar tickets automaticamente (dias) em Definição do desk > **guia Informações gerais** *(página 38)*.

Selecione uma única linha antes de clicar em qualquer um desses botões de ação.

- **Visualizar** - Exibe um ticket sem permitir nenhuma alteração de edição.
- **Desarquivar** - Retorna tickets arquivados selecionados para a tabela **Tickets** *(página 17)*.
- **Imprimir ticket**: imprime um único ticket em saída PDF, Excel, HTML, com ou sem notas.

Base de conhecimentos

Service Desk > Operações > Base de conhecimento

A tabela **Base de conhecimento** é composta de todos os *artigos da BC* aos quais você tem acesso para visualizar. Artigos da BC representam soluções conhecidas a problemas informados pelos clientes.

- Pesquise por palavra-chave em vários artigos da BC, semelhante a **procurar tickets** *(página 21)* na tabela de Tickets.

> **Nota: Pesquisar todos** *(página 35)* permite pesquisar por palavra-chave em *todos os tickets e artigos da BC.*

- Associe vários tickets ao mesmo artigo da BC, o que permite *gerenciar tickets usando um processo comercial problema/solução.* Se um problema for compartilhado por muitos clientes, mas a solução ainda estiver em desenvolvimento, depois de você ter a solução, poderá entrar em contato com cada cliente afetado pelo problema identificando todos os tickets de clientes relacionados ao artigo da BC.
- **Crie um artigo da BC copiando-o de um ticket** *(página 20)*. Essa é a maneira mais rápida de criar um artigo da BC, pois o ticket de origem normalmente contém muitas das informações detalhadas requeridas pelo artigo da BC.
- Crie um artigo da BC manualmente, da mesma maneira que cria um ticket.
- Verifique se artigos da base de conhecimento são exibidos no **Live Connect** e no **Portal Access**. Consulte **Como integrar o Service Desk, o Live Connect e o Portal Access** *(página 10)*.

Tabela da base de conhecimento

Todos os artigos da BC que você tem autorização para ver são exibidos como uma lista de linhas em uma tabela. As ações a seguir são fornecidas para gerenciar artigos da BC. Em alguns casos, é necessário selecionar uma ou mais linhas para ativar um botão de ação.

- **Novo** - Cria um novo artigo da BC. Semelhante ao processo de **adição/edição de um ticket** *(página 23)*.
- **Visualizar** - Exibe um artigo da BC, sem permitir nenhuma alteração de edição. Usuários selecionados podem ter acesso apenas para visualizar um artigo da BC, dependendo de suas funções.
- **Editar** - Edita um artigo selecionado da BC. Semelhante ao processo de **adição/edição de um ticket** *(página 23)*.
- **Excluir**: exclui um ou mais artigos selecionados da BC.
- **Copiar um artigo**: copia um artigo selecionado da BC para outro artigo da BC. Consulte **Como copiar tickets e artigos da BC** *(página 20)*.
- **Link** - Vincula dois ou mais itens selecionados. Os itens vinculados são exibidos na guia **Tickets relacionados** de um ticket ou de artigos da BC. Use **Pesquisar tudo** *(página 35)* para selecionar e vincular itens de desks diferentes.
- **Desvincular itens relacionados**: desvincula itens relacionados a um único item selecionado.
- **Desbloquear artigos** - Desbloqueia os itens selecionados. Um item é bloqueado toda vez que você o edita, evitando que outros usuários o editem ao mesmo tempo. Se um usuário tiver deixado um item aberto e você precisar mantê-lo, você poderá desbloquear o item para obter acesso a ele. Fazer isso impede que o usuário que originalmente abriu o item salve suas alterações.
- **Reabrir**: transforma um artigo no estágio final (por exemplo, `Closed`) em um artigo no estágio inicial (por exemplo, `New`).
- **Imprimir um artigo**: imprime um único artigo da BC em saída PDF, Excel, HTML, com ou sem notas.

Definições da base de conhecimento

O **Service Desk** acompanha uma definição de base de conhecimento já criada para você, chamada

`KnowledgeBase`. Você pode começar a adicionar artigos da BC imediatamente ou criar um novo desk que corresponda às suas preferências. Consulte **Configuração da Base de conhecimento** *(página 52)*.

Modelos da base de conhecimento

Dois tipos de modelos se aplicam a desks da base de conhecimento e a artigos da BC.

- **Modelo de definição** — `Blank KnowledgeBase.xml`*: esse modelo é obrigatório para criar uma nova definição do artigo da BC.* Esse é o modelo a partir do qual a definição de `KnowledgeBase` é criada. Uma definição da base de conhecimento oferece suporte à criação de artigos da BC, em vez de tickets. Depois de criada, essa definição pode ser selecionada apenas usando a função **Base de conhecimento**. Não pode ser selecionado usando a função **Tickets**. A palavra `Blank` no nome do arquivo xml indica que valores de campo padrão não são preenchidos quando você cria uma definição com base nesse modelo. Consulte Service Desk > **Definições de desk** *(página 36)* para obter instruções detalhadas sobre como editar uma definição.
- **Modelo de edição** — `Knowledge Base Article.xml`*: um modelo de edição determina o layout de campos no editor de tickets ou no editor de artigos da BC.* A definição de `KnowledgeBase` padrão usa um **modelo de edição** *(página 133)* chamado `Knowledge Base Article.xml`, que oculta muitos dos campos de tickets padrão que estão visíveis ao editar um ticket. A suposição é de que um artigo da BC não requer que os usuários mantenham todos esses campos extras. O modelo de edição usado para editar um ticket ou um artigo da BC é opcional. Por exemplo, você pode usar o `Default Ticket Entry.xml` para exibir um editor de artigos da BC que se parece com o editor de tickets padrão. Modelos de edição são atribuídos a desks usando **Preferências da função** *(página 57)* ou Definição do desk > Acesso > guia **Funções** *(página 45)*.

Pesquisar todos

Service Desk > Operações > Pesquisar todos

A página **Pesquisar todos** exibe *todos os tickets* e todos os *artigos da BC* que um usuário do VSA está autorizado a ver em um formato de tabela. Você pode usar essa tabela especializada para procurar texto nos campos **Descrição**, **Notas** ou **Resumo**, independentemente desse texto ou valor ser usado em um ticket ou em um artigo da BC. Você também pode usar a tabela **Pesquisar tudo** para vincular qualquer combinação de tickets ou artigos da BC.

Ações

As ações a seguir são fornecidas para gerenciar itens da tabela **Pesquisar tudo**. Em alguns casos, é necessário selecionar uma ou mais linhas para ativar um botão de ação. Essa funcionalidade é semelhante à da página **Tickets** *(página 17)* para tickets e à da página **Base de conhecimento** *(página 34)* para artigos da base de conhecimento.

- **Novo** - Cria um novo ticket.
- **Visualizar** - Exibe um item sem permitir nenhuma alteração de edição. Você pode selecionar vários itens e páginas de um ticket para o próximo no modo **Visualizar**.
- **Editar** - Edita um ticket ou artigo da BC selecionado.
- **Excluir** - Exclui tickets selecionados.
- **Atualizações de grupos** - Atualiza vários tickets ao mesmo tempo. Por exemplo, você pode definir um grupo de tickets como `Closed`. Todos os tickets devem ser membros do mesmo service desk.
- **Mesclar** - Mescla vários tickets em um único ticket. Tickets podem ser membros de diferentes desks de serviços.
- **Copiar**: copia um ticket ou artigo da BC selecionado em um ticket ou artigo da BC. Consulte **Como copiar tickets e artigos da BC** *(página 20)*.

- **Link** - Vincula dois ou mais itens selecionados. Os itens vinculados são exibidos na guia **Tickets relacionados** de um ticket ou de artigos da BC.
- **Desvincular itens relacionados**: desvincula itens relacionados a um único item selecionado.
- **Desbloquear** - Desbloqueia os itens selecionados. Um item é bloqueado toda vez que você o edita, evitando que outros usuários o editem ao mesmo tempo. Se um usuário tiver deixado um item aberto e você precisar mantê-lo, você poderá desbloquear o item para obter acesso a ele. Fazer isso impede que o usuário que originalmente abriu o item salve suas alterações.
- **Imprimir ticket**: imprime um único ticket ou artigo da BC em saída PDF, Excel, HTML, com ou sem notas.
- **Atualizar**: atualiza a página.

Definição do Desk

Service Desk > Definição do desk

A **Definição do desk** determina como tickets e artigos da BC são gerenciados e rastreados. Quando criados, os tickets são preenchidos com propriedades e valores de uma definição de desk.

Ações

Os botões de ação a seguir são fornecidos:

- **Novo**: cria as configurações gerais de uma nova definição de desk.
- **Editar**: edita as configurações gerais de uma definição de desk selecionada.
- **Renomear**: renomeia uma definição de desk selecionada.
- **Excluir**: exclui uma definição de desk selecionada.
- **Definir padrão**: configura uma definição de desk selecionada como padrão. O e-mail de entrada e os alarmes criarão tickets usando a definição de desk padrão se nenhum outro método substituir esse padrão. Consulte Definição do desk > Novo ou Editar > **Padrões do campo padrão** *(página 39)* > E-mail.
- **Importar**: importa uma definição de desk. Quando você importa uma definição de desk, se essa definição incluir permissões em nível de campo para uma função inexistente no sistema de destino, essa função será criada. Nenhum usuário está associado a essa nova função, mas os tipos de funções corretos estão associados a ela.

> **Nota:** Definições de desk, modelos de mensagens e tickets podem ser importados e exportados usando Sistema > **Centro de importações** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4796.htm)*. Uma definição de desk pode ser exportada como um modelo ou um desk. A exportação de uma definição de desk pode incluir todos os procedimentos compatíveis com ela. A exportação de um ticket inclui o desk compatível com ele.

- **Exportar**: exporta uma definição de desk selecionada como um arquivo XML.

Como configurar uma definição de desk

Clique em qualquer um dos tópicos a seguir para obter detalhes sobre como configurar uma definição de desk.

Configurações gerais

Service Desk > Definição do desk > Novo ou Editar

Configurações gerais para definições de desk existentes são exibidas como uma série de colunas no painel superior da página **Definição do desk**.

Como criar uma nova definição de desk

1. Clique no botão **Nova** na parte superior da página Service Desk > **Definição do desk**. A caixa de diálogo **Adicionar definição do service desk** é exibida.
2. Selecione uma das duas opções de modelo de desk:
   - **Usar o modelo selecionado**: exibe a lista suspensa de **Modelo de definição**, para que um modelo possa ser selecionado para criar uma definição de desk.
   - **Importar modelo do arquivo**: exibe o campo **Carregar em um arquivo XML**, para que um novo *modelo* de definição de desk possa ser importado. Após a importação, o modelo será exibido com os outros modelos e poderá ser usado para criar uma nova definição de desk.
3. **Modelo de definição**: selecione um modelo de definição de desk.
4. Insira um **Nome** e uma **Descrição** para a nova definição de desk.
5. Insira um **Prefixo** a ser atribuído a IDs de tickets com base na nova definição de desk. Você pode incluir caracteres de sublinhado (_) e hífen (-).
6. Selecione um **modelo de edição** *(página 133)*. Um modelo de edição define as permissões de campo padrão para a edição de um ticket ou artigo da BC.
7. Selecione o **Administrador do desk** que deverá ser notificado se houver um problema com a definição de desk. Apenas para finalidade de referência.
8. Como opção, selecione uma **Política** *(página 4)* padrão.
9. Como opção, selecione um **leitor de e-mail** *(página 63)* a ser associado à definição de desk do campo **E-mail**. Os e-mails recebidos por esse leitor são convertidos em tickets baseados nesse service desk por padrão. Você pode substituir essa associação padrão usando um procedimento **Mapeamento de solicitação de ticket**.
10. Clique no ícone **Salvar**.

Como editar uma definição de desk

1. Selecione a linha de uma definição de desk no painel superior.

2. Clique no botão **Editar** na parte superior da página **Definição do desk**. Para editar uma definição de desk existente, selecione essa definição e, em seguida, clique em **Editar** ou clique duas vezes na definição de desk para abrir o desk imediatamente.
3. Ao editar uma definição de desk, configurações gerais são exibidas em uma caixa de diálogo com três guias.
   - **Guia Informações gerais** *(página 38)*
   - **Guia Padrões do campo Padrão** *(página 39)*
   - **Guia Procedimentos** *(página 40)*

Guia Informações gerais

Service Desk > Definição do desk > Editar > guia Informações gerais

As opções na guia **Informações gerais** determinam como o editor de tickets ou o editor de artigos da BC se comporta globalmente. Em alguns casos, essas configurações podem ser substituídas por **Preferências da função** *(página 57)* ou **Preferências do usuário** *(página 60)*.

Nota: Consulte **Configurações gerais** *(página 37)* para *adicionar* uma nova definição de desk.

- **Nome** - O nome do service desk. Exibido apenas no modo de edição.
- **Descrição** - Uma breve descrição do service desk.
- **Prefixo** - O prefixo é adicionado a cada ticket criado com base nesse service desk. Exibido apenas no modo de edição. Caracteres de sublinhado (_) e hífen (-) são permitidos.
- **Modelo de definição**: o modelo usado para criar a definição de desk. Exibido apenas no modo de edição.
- **Modelo de edição**: o **modelo de edição** *(página 133)* padrão usado para manter tickets com base nesse service desk. Ele pode ser substituído por função usando Definição do desk > Acesso > **Funções** *(página 45)* ou por **Preferências da função** *(página 57)*.
- **Administrador do desk** - A pessoa responsável pela manutenção do service desk. Esse usuário recebe mensagens para procedimentos que falham em ser executados adequadamente.
- **Definição do Service Desk padrão**: se marcada, essa opção configura essa definição de desk como a padrão. O e-mail de entrada e os alarmes criam tickets usando a definição de desk padrão, se nenhum outro método especificar a definição de desk a ser usada. Também pode ser definido usando o botão de ação **Definir padrão** *(página 36)*.
- **Exibir informações da máquina** - Se marcado, exibe informações da máquina no editor de tickets.
- **Requer informações da máquina** - Se marcado, requer que uma ID de máquina seja inserida no editor de tickets.
- **Exibir informações da organização** - Se marcado, exibe o nome da organização no editor de tickets.
- **Requer informações da organização** - Se marcado, requer que a organização seja inserida no editor de tickets.
- **Requere tempo** - Se marcado, requer que o tempo gasto trabalhando em um ticket seja inserido toda vez que o ticket for modificado no editor de tickets.
- **Relógio de salvamento automático**: se marcado, salva automaticamente o tempo gasto na edição de um ticket. Substitui a caixa de seleção **Requer tempo** e **Mostrar temporizador de sessão** e oculta o campo **Horas trabalhadas** e os botões **Temporizador** no editor de tickets, independentemente das configurações de permissão da **função** *(página 45)*. Se estiver desmarcado, o campo **Horário da nota** será exibido na caixa de diálogo **Adicionar nota** *(página 30)* e ao adicionar uma nota no editor de tickets.
- **Habilitar painel de notas de incidentes**: se essa opção estiver marcada, um painel extra com duas guias aparecerá abaixo da **tabela de tickets** *(página 18)*, mostrando a **Descrição** e as **Notas** do ticket selecionado.

- **Habilitar integração com o Service Billing**: se essa opção estiver marcada, entradas faturáveis poderão ser criadas com o uso do módulo **Service Billing** e faturadas no **Service Desk**. Consulte **Como criar entradas de faturamento usando o Service Desk** *(página 16)*.
- **Habilitar temporizadores de sessão**: se essa opção estiver marcada e se a opção **Relógio de salvamento automático** não estiver marcada, botões de temporizador serão exibidos no **editor de tickets** *(página 23)*. Consulte **Rastreamento temporal e Service Desk** *(página 12)*.
- **Habilitar informações sobre tarefas**: se essa opção estiver marcada, a guia **Tarefa** será exibida no editor de tickets. Consulte **Informações de tarefas** *(página 16)*.
- **Permitir exclusão de notas**: se essa opção estiver marcada, notas poderão ser excluídas no editor de tickets. Essa configuração pode ser substituída em **Preferências da função - guia Geral - guia Colunas padrão** *(página 58)*.
- **Alterações no registro do ticket**
  - `Log Changes`: gera uma nota quando um campo visível para os usuários é alterado.
  - `Log Changes in Hidden Notes`: gera uma nota quando um campo é alterado que é visível para os usuários do service desk, mas oculto dos remetentes que enviam tickets por e-mail e usuários da máquina que usam o **Portal Access** *(página 10)*.
  - `Do Not Log Changes`
- **Procedimento fuso horário variável**: define o fuso horário usado por variáveis de procedimento de data/hora, como `[$CreateDateTime$]`, `[$ClosedDateTime$]` e `[$EscalationDateTime$]`. Esse fuso horário também se aplica ao *texto* de data/hora gerado pelo procedimento que está inserido na coluna **Nota** do histórico de notas do ticket e ao *texto* de data/hora inserido em e-mails e mensagens gerados por procedimentos. (As datas/horas exibidas na coluna **Hora** do histórico de notas continuam a usar o fuso horário especificado para o usuário do VSA em Sistema > **Preferências do sistema** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#503.htm)*.)
- **Nome de exibição do e-mail**: insira o nome de exibição do endereço DE enviado com e-mails de saída do **Service Desk**.

> **Nota:** *O nome deve ser uma cadeia de letras improváveis de serem encontradas no texto do assunto ou no corpo do texto de e-mails. Ele é usado como delimitador quando um e-mail é enviado em resposta a um e-mail de saída do* **Service Desk**.

- **Arquivar tickets automaticamente (dias)**: especifica o número de dias para aguardar depois que um ticket for atribuído ao estágio *Final* que, por padrão, é chamado de estágio `Closed`.
- **Somente usuários mestres têm acesso a tickets não atribuídos a uma empresa**: é possível criar tickets sem a atribuição de uma empresa. Se essa opção estiver marcada, somente os **usuários mestres** *(página 6)* verão tickets não atribuídos a uma empresa. Se estiver em branco, todos os usuários poderão ver um ticket não atribuído a uma empresa.

Guia Padrões do campo Padrão

Service Desk > Definição do desk > Novo ou Editar > guia Padrões do campo padrão

A guia **Padrões do campo padrão** define configurações padrão para qualquer novo ticket criado com base nessa definição de desk. Se um novo valor for criado para um campo padrão que você deseja que sirva como o valor padrão, volte para essa guia e selecione-a.

Selecione os valores padrão para os campos padrão de um ticket, com base na definição de desk selecionada.

- **Status** - O **status** *(página 40)* padrão.
- **Prioridade** - A **prioridade** *(página 41)* padrão.
- **Categoria** - A **categoria** *(página 41)* padrão.
- **Gravidade** - A **gravidade** *(página 41)* padrão.
- **Resolução** - O tipo de **resolução** *(página 42)* padrão.

- **Política** - A **política** *(página 44)* padrão.
- **E-mail**: o **leitor de e-mails** *(página 63)* associado a um service desk. Os e-mails recebidos por esse leitor são convertidos em tickets baseados nesse service desk. Substitui a configuração de definição de desk padrão em Definição do desk > guia **Informações padrão** *(página 38)*. Podem ser substituídas usando um procedimento **Mapeamento da solicitação de ticket** *(página 62)*.

Guia Procedimentos

Service Desk > Definição do desk > Novo ou Editar > guia Procedimentos

Esses procedimentos são executados imediatamente depois que um novo ticket é criado ou são agendados para execução em um horário específico após a criação do ticket. Se você criar um novo procedimento que deseja executar ou programar quando um ticket é criado, retorne para essa guia para selecioná-lo.

- **Procedimento de alteração de ticket** - O procedimento **Alteração de ticket** padrão. Um procedimento **Alteração de ticket** *(página 84)* é executado toda vez que um ticket é alterado. Normalmente, os procedimentos **Alteração de ticket** notificam o cessionário ou remetente de que um ticket foi atualizado.
- **Procedimento de meta** - O procedimento **Metas de ticket** padrão. Um procedimento **Metas de ticket** *(página 85)* é executado depois de um período de tempo especificado, medido a partir do momento em que um ticket foi criado. Um procedimento de meta de ticket normalmente registra se uma meta de ticket foi atendida ou não e define a data de vencimento para fechamento do ticket.

> **Nota:** O contador de tempo transcorrido para uma meta de ticket pode ser **pausado** *(página 102)* e **reiniciado** *(página 102)*, e a data de vencimento pode ser **definida** *(página 103)* em um procedimento.
>
> **Nota:** Cada estágio de um ticket também pode especificar e executar um procedimento de meta de *estágio* (página 44).

- **Hora da meta** - O número de períodos de tempo a esperar antes de executar o procedimento de meta.
- **Unidades de tempo de meta** - A unidade de medida do período de tempo.

Guia Propriedades

Service Desk > Definição do desk > Editar > Propriedades

A guia **Propriedades** exibe guias para cada tipo de propriedade que pode ser atribuído a uma definição de desk.

- **Guia Status** *(página 40)*
- **Guia Prioridade** *(página 41)*
- **Guia Categoria** *(página 41)*
- **Guia Gravidade** *(página 41)*
- **Guia Resolução** *(página 42)*
- **Guia Campos Personalizados** *(página 42)*
- **Guia Valores de status da tarefa** *(página 42)*

Guia Status

Service Desk > Definição do desk > Editar > Propriedades > guia Status

Defina um identificador e descrição para um código de status. Os códigos de status representam em qual estado se encontra o ticket a despeito de outras classificações. Os possíveis códigos de status, incluem: `Open`, `Closed`, `On Hold`, `Awaiting User Feedback`, `Under Investigation` etc.

- **ID do pai**: o nome da definição de desk.
- **ID** - O identificador do registro.
- **Descrição** - Uma breve descrição desta ID.

Guia Prioridade

Service Desk > Definição do desk > Editar > Propriedades > guia Prioridade

Defina um identificador e descrição para um código de prioridade. Códigos de prioridade são definidos para cada definição de desk e permitem priorizar as solicitações de serviço.

- **ID do pai**: o nome da definição de desk.
- **ID** - O identificador do registro.
- **Descrição** - Uma breve descrição desta ID.

Guia Categoria

Service Desk > Definição do desk > Editar > Propriedades > guia Categoria

Categorias podem ser especificadas para cada definição de desk e permitem classificar o tipo de serviço solicitado.

Categorias podem ser definidas com cinco níveis de profundidade. O número de níveis de categoria definidos por um service desk determina o número de categorias que podem ser selecionadas no editor de tickets. A coluna **Categoria** da **tabela de Tickets** *(página 18)* exibe um valor de categoria selecionado entre *parênteses ()*, seguido pela hierarquia de categorias usadas para selecioná-lo. Por exemplo:

```
(Harddisk) - Equipment - Hardware Error - Harddisk
```

Configuração

Defina categorias e descrições em cada um dos cinco níveis. Uma categoria de nível inferior requer a seleção de um diretório pai antes de se adicionar ou editar uma categoria nesse nível inferior.

- **ID do Service Desk**: o nome da definição de desk.
- **Categorias**: para cada um dos cinco níveis, você pode:
  - **Selecionar**: selecionar uma categoria existente na lista suspensa.
  - **Adicionar**: adicionar uma categoria e uma descrição.
  - **Editar**: editar uma categoria selecionada e uma descrição.
  - **Excluir**: excluir uma categoria selecionada.

Procedimentos de serviço

Categorias podem ser testadas ou definidas em vários comandos de procedimento de serviço. Para definir ou testar o valor de uma propriedade de **Categoria**, use dois caracteres de barra `||` para delimitar níveis de categorias. Por exemplo: `Hardware||CPU||Overheating`

Guia Gravidade

Service Desk > Definição do desk > Editar > Propriedades > guia Gravidade

Defina um identificador e descrição para um código de gravidade. Códigos de gravidade são definidos para cada definição de desk e permitem classificar o quão crítica é a solicitação de serviço para as operações da empresa.

- **ID do pai**: o nome da definição de desk.
- **ID** - O identificador do registro.
- **Descrição** - Uma breve descrição desta ID.

Guia Resolução

Service Desk > Definição do desk > Editar > Propriedades > guia Resolução

Defina um identificador e descrição para uma solução. Resoluções são definidas para cada definição de desk e permitem classificar uma solicitação de serviço pela maneira como o ticket foi resolvido.

- **ID do pai**: o nome da definição de desk.
- **ID** - O identificador do registro.
- **Descrição** - Uma breve descrição desta ID.

Guia Campos Personalizados

Service Desk > Definição do desk > Editar > Propriedades > guia Campos personalizados

Adicione campos personalizados a essa definição de desk. Quando um ticket é criado, esses campos personalizados estão disponíveis para entrada de dados. Uma **variável de propriedade** *(página 75)* correspondente também é criada para cada campo personalizado que você definir. Você pode ordenar a exibição de campos personalizados no editor de tickets usando os botões **Mover para cima** e **Mover para baixo**. Os relatórios personalizados não são compatíveis com mais de 40 campos personalizados.

- **ID** - O identificador do registro. Permite o caractere de hífen (-) e sublinhado (_).
- **Legenda da tela** - A legenda para o campo personalizado em janelas.
- **Título do relatório** - A legenda para o campo personalizado em relatórios.
- **Formato do campo** - O tipo de dados do campo personalizado. Inclui:
  - `Amt`: número positivo ou negativo com até duas casas decimais.
  - `Boolean`: exibe uma caixa de seleção de **Valor padrão**. Se essa opção estiver marcada, o valor padrão será "true". Se desmarcada, o valor padrão será "false". Um campo personalizado booleano `editable`, se definido como `required` em um **modelo de edição** *(página 133)*.
  - `Date`: qualquer data.
  - `Datetime`: qualquer data e hora.
  - `Integer`: número negativo ou positivo, apenas número inteiro.
  - `List`: uma lista de valores de sequências. Se selecionado, esses campos adicionais serão exibidos.
    - ✓ **Valor a ser adicionado à lista** - Insira um valor a ser adicionado à lista.
    - ✓ **Adicionar item** - Clique para adicionar um valor inserido à lista.
    - ✓ **Valores adicionados à lista** - Exibe uma lista de valores.
    - ✓ **Excluir item**: clique para excluir um valor selecionado.
  - `MultiLine String`: exibe uma caixa de edição que oferece suporte a várias linhas de texto.
  - `Quantity`: número positivo ou negativo com até cinco casas decimais.
  - `Rate`: número positivo ou negativo com até cinco casas decimais.
  - `Rich Text`: exibe uma caixa de edição que oferece suporte à entrada de rich text.
  - `String`: qualquer valor de sequência alfanumérica.
- **Valor padrão** - O valor padrão para o campo personalizado.

Guia Valores de status da tarefa

Service Desk > Definição do desk > Editar > Propriedades > guia Valores de status da tarefa

Defina um identificador e uma descrição para um código de status de tarefa. Códigos de status de

tarefa representam o estado em que uma tarefa se encontra, independentemente de qualquer outra classificação. Os possíveis códigos de status de tarefa incluem: `Open`, `Closed`, `On Hold`, `Awaiting User Feedback`, `Under Investigation` etc.

- **ID do pai**: o nome da definição de desk.
- **ID** - O identificador do registro.
- **Descrição** - Uma breve descrição desta ID.

Guia Processamento

Service Desk > Definição do desk > Editar > Processamento

A guia **Processamento** oferece três guias que mostram o *comportamento automatizado de um ticket*, com base na sua definição de desk.

- **Guia Visualizar** *(página 43)*
- **Guia Estágio** *(página 43)*
- **Guia Políticas associadas** *(página 44)*

Guia Visualizar

Service Desk > Definição do desk > Editar > Processamento > Visualizar

A guia **Visualizar** fornece uma exibição visual de todas as sequências de estágios especificadas para a definição de desk. Os estágios progridem da esquerda para a direita, ramificando-se para vários estágios, conforme definido na guia Processamento > **Estágio** *(página 43)*.

Guia Estágio

Service Desk > Definição do desk > Editar > Processamento > Estágio

Estágios foram criados para modelar o fluxo de trabalho executado por uma empresa para processar problemas de suporte. Eles são especificados por definição de desk. Um estágio é definido como um estágio **Inicial** e outro, como um estágio **Final**. Há, normalmente, vários estágios do **Meio**.

Os estágios são *sequenciados* selecionando um ou mais estágios "para". A seqüência dos estágios é definida pelo usuário. Ela depende das políticas definidas pela empresa de serviços e dos julgamentos de usuários individuais que usam o sistema. Uma sequência de estágios é representada graficamente pela guia **Visualizar** *(página 43)* dentro de uma definição de desk.

Um **procedimento de evento** é executado assim que um ticket passa de um estágio para o seguinte. Um **procedimento agendado**, como um procedimento de passagem para outro nível, é acionado para execução com base no tempo em que um ticket permanece em um estágio. Por exemplo, procedimentos de passagem para outro nível são normalmente executados quando um ticket permaneceu por muito tempo em um estágio, em vez de ser resolvido e transferido para outro estágio.

Quando uma definição de desk é criada, sequências de estágios são preenchidas pelo *modelo* usado para criar essa definição. Depois que uma definição de desk é criada com base em um modelo, esses estágios padrão podem ser modificados para se adequarem às suas necessidades comerciais.

Como adicionar/editar um estágio

Clique em **Novo** para adicionar uma nova etapa ou selecione um estágio e clique em **Editar** para editar um estágio. Você também pode clicar duas vezes em um estágio para editá-lo.

Existem duas guias para edição em uma caixa de diálogo de estágio.

- **Informações gerais** *(página 44)*
- **Procedimentos** *(página 44)*

Processamento > Estágio > guia Informações gerais

Insira os seguintes atributos:

- **Nome** - O nome do estágio.
- **Descrição** - Uma breve descrição desse estágio.
- **Tipo de estágio**
  - `Begin`: o primeiro estágio do ciclo de vida de uma resposta para um ticket. Você pode ter apenas um estágio `Begin`.
  - `Middle`: um estágio intermediário.
  - `End`: o último estágio. É possível ter vários estágios `End`.
- **Procedimento de meta**: esse procedimento de **meta** *(página 85)* é executado depois que a **Hora da meta** foi excedida para esse estágio.
- **Hora da meta**: o número de **Unidades de tempo da meta** a aguardar antes de executar o procedimento Meta com base na configuração de um ticket nesse estágio. Esse valor padrão pode ser substituído por um procedimento por uma **Entrada de estágio**.
- **Unidades de tempo de meta**: a unidade de medida do período.
- **Para estágio** - Selecione um ou mais estágios para os quais esse estágio pode transicionar.

Recomendação: Se estiver criando uma sequência totalmente nova de estágios, crie estágios `Middle` a partir do estágio `End`, de volta ao estágio `Begin`. Isso permite selecionar os estágios **Para** adequados ao mesmo tempo que você cria cada estágio.

Processamento > Estágio > guia Procedimentos

- **Entrada no estágio**: esse procedimento de **entrada no estágio** *(página 84)* é executado sempre que um ticket entra nesse estágio.
- **Procedimento de passagem para outro nível**: esse procedimento de **passagem para outro nível** *(página 86)* será executado depois que a **Hora para passar para outro nível** tiver sido excedida.
- **Hora da passagem para outro nível** - O número de **Unidades de tempo da passagem para outro nível** a aguardar, antes de executar o procedimento **Passagem para outro nível** *(página 86)*, com base na configuração de um ticket com esse estágio. Esse valor padrão pode ser substituído por um procedimento por uma **Entrada de estágio**.
- **Unidades de tempo de passagem para outro nível** - A unidade de medida do período de tempo.
- **Saída do estágio**: esse procedimento de **saída de estágio** *(página 84)* é executado sempre que um ticket sai desse estágio.

Guia Políticas associadas

Service Desk > Definição do desk > Editar > Processamento > Políticas associadas

As políticas podem ser atribuídas, por opção, a um ticket, *quando um novo ticket é salvo pela primeira vez*. A atribuição de uma política determina as **horas de cobertura** *(página 68)*, a maneira de contato aceita por um service desk e a atribuição de variáveis específicas de políticas. As variáveis da política podem afetar como um procedimento é executado em um ticket.

A guia **Políticas associadas** fornece um método de atribuir automaticamente uma de várias políticas a um *novo* ticket. Cada política adicionada à guia **Políticas associadas** de uma definição de desk é diferenciada por sua associação a uma *organização*, um *tipo de organização* ou uma *combinação de grupo de máquinas e sistema operacional.*

Quando um *novo* ticket é associado a uma ID de máquina, organização, contato ou número de telefone *e salvo pela primeira vez*, uma política pode ser atribuída a esse novo ticket por meio de uma busca *pela primeira política que corresponde às associações de tickets* listadas na guia **Políticas associadas**, *em ordem alfanumérica na coluna* **Política**.

- Selecionar o nome ou número de telefone de um contato em um ticket tem o efeito de selecionar a organização desse contato.
- Selecionar uma organização em um ticket tem o efeito de selecionar um tipo de organização, se a organização for membro do tipo de organização.
- Selecionar uma combinação de ID de máquina e sistema operacional em um ticket tem o efeito de selecionar um grupo de máquinas, um sistema operacional e uma organização.

Nota: Uma política padrão poderá ser atribuída a um novo ticket se nenhum outro método for usado para atribuir uma política. A política padrão é definida em Service Desk > Definição do desk > Propriedades > Geral > **Padrões do campo Padrão** *(página 39)*.

Nota: Consulte **Processamento automatizado usando políticas** *(página 4)*.

Insira os seguintes atributos:

- **ID Pai** - Apenas exibição. O nome da definição de desk selecionada no painel do *meio*.
- **Política** - Selecione uma política na caixa de listagem. A caixa de listagem ficará vazia se nenhuma política for definida ou se todas as políticas já tiverem sido adicionadas à definição de desk.
- **Tipo** - Especifica o tipo de registro que você está associado a essa política.
  - `Machine Group`: selecione um grupo de máquinas usando o campo **Grupo de máquinas**.
  - `Organization`: selecione uma organização usando o campo **Nome Org**.
  - `Organization Type`: selecione um tipo de organização usando o campo **Tipo Org**.
- **Sistema operacional**: exibido apenas se a opção `Machine Group` estiver marcada. Selecione uma de várias classes de sistemas operacionais.

Guia Acesso

Service Desk > Definição do desk > Editar > Processamento > Acesso

A guia **Acesso** especifica as funções e os conjuntos de usuários que têm acesso à definição de desk e seus tickets.

- **Guia Funções** *(página 45)*
- **Guia Conjuntos** *(página 46)*

Guia Funções

Service Desk > Definição do desk > Editar > Processamento > Acesso > Funções

Service Desk > Definição do desk > Preferências da função > guia Service Desks

Permissões de campo são definidas por função. Para usuários do VSA que usam funções vinculadas ao tipo de função `Service Desk Technicians` , as **permissões de campo** *determinam quais campos um usuário pode visualizar ou editar no editor de tickets ou editor de artigos da Base de conhecimento.* As permissões de campo típicas incluem: `Editable`, `View Only`, `Hidden` ou `Required`. Permissões de campo padrão são definidas por **modelo de edição** *(página 133)*.

Nota: Os usuários do VSA que usam uma função vinculada ao tipo de função `Service Desk Administrators` podem ver e trabalhar com qualquer campo em qualquer editor de tickets ou editor de artigos da BC. Além disso, os usuários da função `Master` sempre têm acesso total de permissões de campo, independentemente da atribuição de tipo de função.

Ações

- **Atribuir**: associe uma função à definição de desk e a permissões do campo de edição para cada campo.
- **Alterar**: edite as permissões de campo para cada campo na definição de desk.
- **Remover**: remova a associação entre a função e a definição de desk.

Consulte **Preferências da função - guia Service Desks** *(página 59)* para obter mais informações.

Guia Conjuntos

Service Desk > Definição do desk > Editar > Processamento > Acesso > Conjuntos

Usuários podem ser atribuídos a **conjuntos** de usuários, independentemente das funções às quais eles pertencem. Tickets podem ser atribuídos a conjuntos usando o campo **Atribuir a** no editor ou por procedimento, usando o comando `assignTicketProperty() > Pool`. Quando um usuário desse conjunto abre o ticket, o ticket é automaticamente *reatribuído* para o usuário individual.

Ações

- **Novo**: adiciona um novo conjunto de usuários.
  - **ID** - O identificador para o conjunto de usuários.
  - **Descrição** - Uma breve descrição do conjunto.
  - **Filtrar por função** - Filtra os usuários no painel à esquerda por função de usuário.
  - Use o botão **>** para adicionar usuários selecionados na lista do lado esquerdo *ao* conjunto.
  - Use o botão **<** para remover usuários selecionados na lista do lado direito *do* conjunto.
- **Editar**: edita um conjunto selecionado de usuários.
- **Excluir**: exclui um conjunto de usuários.

Modelos

A pasta **Modelos** contém funções que criam e mantêm modelos para definições de desk, notas e mensagens.

- **Modelos de desk** *(página 46)*: fornece **modelos de desk** de amostra para ajudar você a começar a usar o **Service Desk** da forma mais rápida possível.
- **Modelos de notas** *(página 53)* - Define blocos de texto estático que podem ser anexados a uma nota ao editar um ticket.
- **Modelos de mensagens** *(página 54)* - Define mensagens reutilizáveis e padrão que podem ser enviadas como e-mails ou exibidas como mensagens na **Caixa de entrada** de outros usuários.

Modelos de desk

Service Desk > Modelos de desk

A página **Modelos de desk** fornece os seguintes **modelos de desk** de amostra para ajudar você a começar a usar o **Service Desk** da forma rápida possível. Cada modelo de desk é configurado para oferecer suporte a um dos vários processos comerciais exigidos pelas organizações de TI. Você pode modificar qualquer uma dessas definições de desk de amostra e colocá-la em produção ou instalá-las apenas para saber como criar suas próprias definições de desk do zero. Depois de instalados, nenhuma das alterações que você fizer serão substituídas por atualizações ou hotfixes posteriores.

- **Service desk básico do cliente** *(página 47)*

- **Service desk do cliente automatizado** *(página 47)*
- **Base de conhecimentos** *(página 52)*
- **Desk de gestão de incidentes** *(página 49)*
- **Desk de gestão de problemas** *(página 51)*
- **Desk de solicitação de alteração** *(página 51)*

Configurar Customer_SD_Basic

`Customer_SD_Basic` é um desk de suporte de ticket básico com tickets de amostra. *Esse service desk não requer nenhuma outra configuração para ser iniciado.* Se você precisa começar a trabalhar o mais rápido possível, sem fazer uso de recursos de automação do **Service Desk**, esta é a opção mais apropriada.

Configuração

1. **Criar o desk**: clique no botão **Instalar desk** para o `Basic Customer Service Desk` usando Service Desk > **Modelos de desk**.
2. **Atribuir usuários a funções de usuários**: atribua usuários que exigem acesso ao módulo **Service Desk** com funções de usuários (como `SD User` ou `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators` ou `Service Desk Technicians`.
3. **Associar o service desk a funções de usuário**: *esse service desk é associado automaticamente à função* `SD User`*.* Se você atribuir usuários com uma função de usuário que usa o tipo de função `Service Desk Technicians`, será necessário associar esse service desk a essa função de usuário usando **Preferências da função** *(página 57)* ou a guia Definição do desk > Acesso > **Funções** *(página 45)*.

   Essa etapa não é necessária para usuários atribuídos com funções de usuários (como `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators`.
4. **Atribuir o service desk a escopos**: atribua esse service desk a *escopos* de usuários que usam funções (como `SD User`) que usam o tipo de função `Service Desk Technicians`.

   Essa etapa não é necessária para usuários atribuídos com funções de usuários (como `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators`.
5. **Verificar se e-mails de saída estão ativados**: verifique se e-mails de *saída* estão ativados usando Sistema > **E-mails de saída**.
6. **Criar um leitor de e-mails de entrada**: crie um leitor de e-mails usando Service Desk > Configuração de e-mails de entrada e alarmes > guia **Leitores (página 63).** Isso permite que tickets sejam criados quando e-mails de *entrada* são recebidos. Verifique se os e-mails recebidos por esse leitor são convertidos em tickets para esse service desk, vinculando o leitor de e-mails ao service desk com o uso de Definição de desk > Novo ou Editar > Geral > **Padrões do campo padrão** *(página 39)* > campo **E-mail**. Você pode substituir essa associação padrão usando um procedimento **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)* .
7. **Ativar Service Desk** - Tickets gerados por alarmes podem ser configurados para criar tickets usando esse desk. Use Service Desk > Configuração de e-mails de entrada e alarmes > guia **Geral** *(página 62)* para especificar `Customer_SD_Basic` como o service desk a ser usado quando tickets forem criados a partir de alarmes. Em seguida, use Service Desk > Configurações globais para **ativar** *(página 56)* o **Service Desk**.

Configurar Customer_SD_Automation

O service desk `Customer_SD_Automation` fornece a automação básica com um fluxo de trabalho simplificado. A automação nesse service desk demonstra notificação de e-mail e de mensagem para usuários e conjuntos de usuários quando um ticket é criado, inicia um novo estágio ou é passado para outro nível. **Configuração mínima é necessária para usar esse service desk.**

> **Nota:** Consulte **Como os estágios funcionam** *(página 2)* para obter uma descrição de cada estágio no service desk `Customer_SD_Automation`.

Configuração

1. **Criar o desk**: clique no botão **Instalar desk** para o `Automated Customer Service Desk` usando Service Desk > **Modelo de desk**.
2. **Atribuir usuários a funções de usuários**: atribua usuários que exigem acesso ao módulo **Service Desk** com funções de usuários (como `SD User` ou `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators` ou `Service Desk Technicians`.
3. **Associar o service desk a funções de usuário**: *esse service desk é associado automaticamente à função* `SD User`*.* Se você atribuir usuários com uma função de usuário que usa o tipo de função `Service Desk Technicians`, será necessário associar esse service desk a essa função de usuário usando **Preferências da função** *(página 57)* ou a guia Definição do desk > Acesso > **Funções** *(página 45)*.

   Essa etapa não é necessária para usuários atribuídos com funções de usuários (como `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators`.
4. **Atribuir o service desk a escopos**: atribua esse service desk a *escopos* de usuários que usam funções (como `SD User`) que usam o tipo de função `Service Desk Technicians`.

   Essa etapa não é necessária para usuários atribuídos com funções de usuários (como `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators`.
5. **Atribuir usuários a conjuntos**: atribua usuários aos seguintes conjuntos de usuários do service desk `Customer_SD_Automation`. Você atribui usuários a conjuntos de usuários usando Service Desk > Definição do desk > Acesso > **Conjuntos** *(página 46)*.
   - `Tier1Support`
   - `Tier2Support`
6. **Configurar variáveis de procedimentos**: insira endereços de e-mail, conforme adequado, nos campos de valores para as seguintes variáveis de procedimentos, usando Service Desk > **Variáveis de procedimentos** *(página 66)*.
   - `Email_Tier1Support`: esses endereços de e-mail correspondem aos mesmos usuários adicionados ao conjunto `Tier1Support`.
   - `Email_Tier2Support`: esses endereços de e-mail correspondem aos mesmos usuários adicionados ao conjunto `Tier2Support`.
   - `Email_KaseyaServer`: insira um único endereço de e-mail "De".

   Vários destinatários de e-mail deverão ser separados por ponto e vírgula, como, por exemplo: `jsmith@acme.com;fgorham@acme.com;twinters@consultants.com`.
7. **Verificar se e-mails de saída estão ativados**: verifique se e-mails de *saída* estão ativados usando Sistema > **E-mails de saída**.
8. **Criar um leitor de e-mails de entrada**: crie um leitor de e-mails usando Service Desk > Configuração de e-mails de entrada e alarmes > guia **Leitores (página 63).** Isso permite que tickets sejam criados quando e-mails de *entrada* são recebidos. Verifique se os e-mails recebidos por esse leitor são convertidos em tickets para esse service desk, vinculando o leitor de e-mails ao service desk com o uso de Definição de desk > Novo ou Editar > Geral > **Padrões do campo padrão** *(página 39)* > campo **E-mail**. Você pode substituir essa associação padrão usando um procedimento **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)* .
9. **Ativar Service Desk** - Tickets gerados por alarmes podem ser configurados para criar tickets usando esse desk. Use Service Desk > Configuração de e-mails de entrada e alarmes > guia **Geral** *(página 62)* para especificar `Customer_SD_Automation` como a definição de desk a ser usada quando tickets forem criados a partir de alarmes. Em seguida, use Service Desk > Configurações globais para **ativar** *(página 56)* o **Service Desk**.

10. **Modificar modelos de mensagem CS**: talvez você queira atualizar os modelos de mensagens usados por `Customer_SD_Automation` usando Service Desk > **Modelos de mensagem** *(página 54)*. Esses modelos de mensagem são todos identificados com um prefixo `CS`.

Service Desk de incidentes de configuração

O service desk `Incident`, com base em diretrizes da ITIL, é um service desk mais avançado. O service desk de **Incidente** demonstra os benefícios da *automatização* do processamento de tickets de suporte, incluindo procedimentos de entrada do estágio de amostra, procedimentos de passagem para outro nível e procedimentos de meta. Esse service desk integra-se com funções de usuário de amostra, conjuntos de usuários, tipos de organizações, variáveis de procedimentos, modelos de mensagens, políticas, programações de cobertura e feriados. **Configuração adicional é necessária para usar esse service desk.**

> **Nota:** Consulte **Cálculos de prioridade de service desk** *(página 87)* para obter uma explicação de como o service desk **Incidente** define prioridades usando um subprocedimento.

Pré-requisitos

Você pode ou não ter os seguintes dados já definidos no VSA. Caso contrário, você terá terá que criá-los.

- **Criar uma equipe de revisão** - Identifique, ou, se necessário, crie, um pequeno grupo de usuários para agir como sua *"equipe de revisão"* inicial para o service desk de amostra de **Incidente**. Será necessário especificar esses nomes em certas etapas a seguir. Depois de ter concluído a configuração, você pode repetir as etapas específicas do usuário para adicionar mais usuários à equipe de revisão.
- **Criar organizações** - Identifique, ou se necessário, crie, um pequeno conjunto de organizações e máquinas de agentes dentro dessas organizações. Será necessário pelo menos três organizações, uma para cada um dos três tipos diferentes de organizações descritos a seguir. Isso é necessário para demonstrar como associar um ticket a uma organização e a um tipo de organização ou a uma máquina de agente. Empresas são mantidas usando Sistema > **Gerenciar**.
- **Criar contatos** - Identifique, ou se necessário, crie, pelo menos um departamento em uma organização e pelo menos um membro de equipe nesse departamento. Isso é necessário para demonstrar como associar um ticket ao membro da equipe de uma organização. Contatos são mantidos usando Sistema > **Gerenciar**.

Configuração

1. **Criar o desk**: clique no botão **Instalar desk** para o `Incident Management Desk` usando Service Desk > **Modelos de desk**.
2. **Atribuir usuários a funções de usuários**: atribua usuários que exigem acesso ao módulo **Service Desk** com funções de usuários (como `SD User` ou `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators` ou `Service Desk Technicians`.
3. **Associar o service desk a funções de usuário**: *esse service desk é associado automaticamente à função* `SD User`*.* Se você atribuir usuários com uma função de usuário que usa o tipo de função `Service Desk Technicians`, será necessário associar esse service desk a essa função de usuário usando **Preferências da função** *(página 57)* ou a guia Definição do desk > Acesso > **Funções** *(página 45)*.

   Essa etapa não é necessária para usuários atribuídos com funções de usuários (como `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators`.
4. **Atribuir o service desk a escopos**: atribua esse service desk a *escopos* de usuários que usam funções (como `SD User`) que usam o tipo de função `Service Desk Technicians`.

   Essa etapa não é necessária para usuários atribuídos com funções de usuários (como `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators`.

5. **Atribuir a empresa a tipos de empresa**: atribua empresas de cliente a um dos seguintes tipos de empresa usando Sistema > Orgs/Grupos/Deptos > **Gerenciar** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4017.htm)*.
   - `Gold_SLA`
   - `Silver_SLA`
   - `Bronze_SLA`
6. **Atribuir usuários a conjuntos**: atribua *todos* os membros da equipe de revisão a *cada* um dos seguintes conjuntos de usuários do desk `Incident`. Isso permite que a equipe de revisão veja cada etapa do ciclo de vida de um ticket. Depois de a equipe de revisão ter se familiarizado com todo o ciclo de vida, você pode atribuir diferentes usuários a diferentes conjuntos de usuários. Você atribui usuários a conjuntos de usuários usando Service Desk > Definição do desk > Acesso > **Conjuntos** *(página 46)*. *Os membros da equipe de revisão podem esperar ser continuamente notificados pelas mensagens da caixa de entrada do VSA sobre o status de cada incidente à medida que ele progride em seu ciclo de vida.*
   - `Tier1Support`
   - `Tier2Support`
   - `Tier3Support`
   - `SupportManagement`
7. **Configurar variáveis de procedimentos**: altere o valor da variável de procedimento `Email_ReviewTeam` de seu valor genérico padrão para uma série de endereços de e-mail da equipe de revisão. Variáveis de procedimentos são mantidas usando Service Desk > **Variáveis de procedimentos** *(página 66)*.

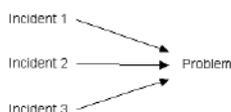
   Por exemplo, você pode mudar o valor para `jsmith@acme.com;fgorham@acme.com;twinters@consultants.com`. Essa variável de procedimento é referenciada por outras variáveis de procedimento. Ela define o endereço **Para:** de todos os comandos **sendEmail()** em todos os procedimentos executados pelo service desk `Incident` de amostra. *Os membros da equipe de revisão podem esperar ser continuamente notificados por e-mail sobre o status de cada incidente, à medida que ele progride em seu ciclo de vida.*

   Depois de a equipe de revisão ter se familiarizado com todo o ciclo de vida de um incidente, você pode reatribuir diferentes valores para as seguintes variáveis de procedimento:
   - `Email_Tier1Support`: esses endereços de e-mail correspondem aos mesmos usuários adicionados ao conjunto `Tier1Support`.
   - `Email_Tier2Support`: esses endereços de e-mail correspondem aos mesmos usuários adicionados ao conjunto `Tier2Support`.
   - `Email_Specialists`: esses endereços de e-mail correspondem aos mesmos usuários adicionados ao conjunto `Tier3Support`.
   - `Email_SupportManagement`: esses endereços de e-mail correspondem aos mesmos usuários adicionados ao conjunto `SupportManager`.
   - `Email_KaseyaServer`: insira um único endereço de e-mail "De".
8. **Verificar se e-mails de saída estão ativados**: verifique se e-mails de *saída* estão ativados usando Sistema > **E-mails de saída**.
9. **Criar um leitor de e-mails de entrada**: crie um leitor de e-mails usando Service Desk > Configuração de e-mails de entrada e alarmes > guia **Leitores (página 63).** Isso permite que tickets sejam criados quando e-mails de *entrada* são recebidos. Verifique se os e-mails recebidos por esse leitor são convertidos em tickets para esse service desk, vinculando o leitor de e-mails ao service desk com o uso de Definição de desk > Novo ou Editar > Geral > **Padrões do campo padrão** *(página 39)* > campo **E-mail**. Você pode substituir essa associação padrão usando um procedimento **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)* .

10. **Ativar Service Desk** - Tickets gerados por alarmes podem ser configurados para criar tickets usando esse desk. Use Service Desk > Configuração de e-mails de entrada e alarmes > guia **Geral** *(página 62)* para especificar `Incident` como o desk a ser usado quando tickets forem criados a partir de alarmes. Em seguida, use Service Desk > Configurações globais > para **ativar** *(página 56)* o **Service Desk**.
11. **Modificar modelos de mensagem CS**: talvez você queira atualizar os modelos de mensagens usados por `Incident` usando Service Desk > **Modelos de mensagem** *(página 54)*. Esses modelos de mensagem *não* têm um prefixo `CS`.

Service desk de problemas de configuração

O desk `Problem`, com base em diretrizes da ITIL, demonstra os benefícios de analisar e resolver problemas do serviço ou produto de base ampla separadamente dos problemas imediatos de suporte do cliente. Tickets de problemas podem ser associados a múltiplos problemas. Quando uma solução é identificada, os clientes com problemas relacionados podem ser notificados.

Quando várias organizações/contatos tiverem informado um tipo semelhante de incidente, pode ser mais fácil gerenciar uma resposta para esses incidentes vinculando-os a um único ticket de problema. Isso pode se aplicar, independentemente se os incidentes são dúvidas/erros conhecidos, sugestões ou erros desconhecidos. O ticket de problema reafirma os incidentes informados de maneira genérica que se aplica a qualquer pessoa com o mesmo conjunto de condições. Por exemplo, o título de um ticket de problema poderia ser: `Cannot apply printer drivers to mapped drives.`

Configuração

1. **Criar o desk**: clique no botão **Instalar desk** para o `Problem Management Desk` usando Service Desk > **Modelos de desk**.
2. **Atribuir usuários a funções de usuários**: atribua usuários que exigem acesso ao módulo **Service Desk** com funções de usuários (como `SD User` ou `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators` ou `Service Desk Technicians`.
3. **Associar o service desk a funções de usuário**: *esse service desk é associado automaticamente à função* `SD User`*.* Se você atribuir usuários com uma função de usuário que usa o tipo de função `Service Desk Technicians`, será necessário associar esse service desk a essa função de usuário usando **Preferências da função** *(página 57)* ou a guia Definição do desk > Acesso > **Funções** *(página 45)*.

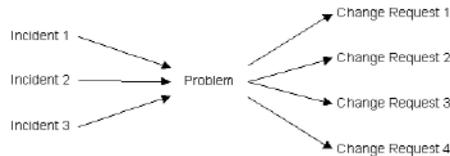
   Essa etapa não é necessária para usuários atribuídos com funções de usuários (como `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators`.
4. **Atribuir o service desk a escopos**: atribua esse service desk a *escopos* de usuários que usam funções (como `SD User`) que usam o tipo de função `Service Desk Technicians`.

   Essa etapa não é necessária para usuários atribuídos com funções de usuários (como `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators`.
5. **Verificar se e-mails de saída estão ativados**: verifique se e-mails de *saída* estão ativados usando Sistema > **E-mails de saída**.

Service desk de solicitações de alteração de configuração

O desk `Change Request` se baseia em diretrizes da ITIL. As solicitações de alteração têm seu próprio ciclo de vida, não necessariamente relacionadas às questões de suporte do cliente. As solicitações de alteração são aprovadas ou rejeitadas. Se aprovada, a solicitação de alteração será acompanhada até a conclusão com êxito. Solicitações de alteração podem ser associadas a diversos

incidentes informados pelos clientes. Quando uma solicitação de alteração é implementada, os clientes com incidentes relacionados podem ser notificados.

Um ticket de solicitação de alteração descreve uma alteração de um produto ou serviço. Não envolve organização/contatos ou problemas diretamente. Em vez disso, descreve, em detalhes técnicos, exatamente qual aspecto do produto ou serviço precisa ser alterado. As solicitações de alteração podem ser criadas internamente ou podem ser associadas a um ticket de problema. Com frequência um único ticket de problema pode ser a fonte de várias solicitações de alteração.

Configuração

1. **Criar o desk**: clique no botão **Instalar desk** para o service desk de amostra `Change Request Desk` usando Service Desk > **Modelos de desk**.
2. **Atribuir usuários a funções de usuários**: atribua usuários que exigem acesso ao módulo **Service Desk** com funções de usuários (como `SD User` ou `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators` ou `Service Desk Technicians`.
3. **Associar o desk com funções de usuário** - *Esse service desk não é associado, automaticamente, a nenhuma função de usuário.* Se você atribuir usuários com uma função de usuário que usa o tipo de função `Service Desk Technicians`, será necessário associar esse service desk a essa função de usuário usando **Preferências da função** *(página 57)* ou a guia Definição do desk > Acesso > **Funções** *(página 45)*.

   Essa etapa não é necessária para usuários atribuídos com funções de usuários (como `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators`.
4. **Atribuir o service desk a escopos**: atribua esse service desk a *escopos* de usuários que usam funções (como `SD User`) que usam o tipo de função `Service Desk Technicians`.

   Essa etapa não é necessária para usuários atribuídos com funções de usuários (como `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators`.
5. **Verificar se e-mails de saída estão ativados**: verifique se e-mails de *saída* estão ativados usando Sistema > **E-mails de saída**.

Base de conhecimento de configuração

O desk `Knowledge Base`, baseado em diretrizes da ITIL, serve como um repositório de erros conhecidos e soluções recomendadas. O recurso **Pesquisar todos** *(página 35)* no Service Desk permite realizar uma única pesquisa para encontrar texto correspondente em qualquer ticket de service desk e qualquer artigo da BC.

Configuração

1. **Criar o desk**: clique no botão **Instalar desk** para o desk de `Knowledge Base` usando Service Desk > **Modelos de desk**.
2. **Atribuir usuários a funções de usuários**: atribua usuários que exigem acesso ao módulo **Service Desk** com funções de usuários (como `SD User` ou `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators` ou `Service Desk Technicians`.
3. **Associar o desk a funções de usuário**: se os usuários precisarem ter apenas acesso de visualização a artigos da BC que estão no estágio `Published`, essa etapa não será necessária para nenhuma função de usuário. Se quiser que usuários não administradores do service desk possam criar e editar um artigo da Base de conhecimento, mas prefere que eles não tenham acesso completo de administrador de service desk, selecione ou crie uma função de usuário associada ao tipo de função `Service Desk Technicians`. Em seguida, associe a Base de

conhecimento à função de usuário usando **Preferências da função** *(página 57)* ou a guia Definição do desk > Acesso > **Funções** *(página 45)*. Em seguida, atribua usuários a essa função de usuário. A função de usuário `KB Admin` pode ser usada com essa finalidade. A função `KB Admin` já está associada ao service desk da `KnowledgeBase`. Você precisa apenas remover o tipo de função `Service Desk Administrator` da função de usuário `KB Admin`.

Essa etapa não é necessária para usuários atribuídos com funções de usuários (como `SD Admin`) que usam o tipo de função `Service Desk Administrators`.

4. **Criar artigos da base de conhecimento** - Consulte **Base de conhecimento** *(página 34)* para obter instruções sobre como *criar artigos da base de conhecimento*.

> **Nota:** Sem nenhuma outra configuração, todos os usuários que usam funções não administrativas, como `SD User` , que usa o tipo de função `Service Desk Technicians`, podem ver qualquer artigo da `KnowledgeBase` definido no estágio `Published`.

5. **Exibir artigos da base de conhecimento no Live Connect**: consulte **Como integrar o Service Desk, o Live Connect e o Portal Access** *(página 10)* para obter instruções sobre como exibir artigos da BC no **Live Connect** e no **Portal Access**.

Modelos de nota

Service Desk > Configurar > Modelos de nota

A página **Modelos de notas** define blocos de texto estático que podem ser anexados a uma nota ao editar um ticket. Depois de criar o modelo de nota, você pode selecioná-lo na lista suspensa **Modelo de notas** do editor de tickets, na seção **Adicionar nota** da guia **Notas** ou ao adicionar uma nota usando a caixa de diálogo **Adicionar nota** *(página 30)*.

Ações

- **Novo**: adiciona um novo modelo de nota.
- **Editar**: edita um modelo de nota selecionado.
- **Renomear**: renomeia um modelo de nota selecionado.
- **Excluir**: exclui um modelo de nota selecionado.

Adição/Edição de um modelo de nota

- **Nome** - O nome do modelo de nota.
- **Prompt** - Uma breve descrição do modelo de nota.
- **Resposta** - Insira o bloco de texto estático que será inserido em uma nota quando você selecionar esse modelo de nota em um ticket. Use estes botões da barra de ferramentas para adicionar formatação especial ao texto:
  - - Hiperlink do texto selecionado. Pode ser necessário redefinir os links copiados e colados de outra origem.
  - - Inserir uma tabela.
  - - Inserir uma linha horizontal como percentual da largura ou definir uma largura fixa em pixels.
  - - Texto recuado.
  - - Texto com recuo para a esquerda.
  - - Remover formatação.
  - - Inserir um símbolo.
  - - Inserir um emoticon.

- - Visualizar a exibição de textos e imagens.
- - Carregar um arquivo ou uma imagem.
- - Definir texto com subscrito.
- - Definir texto com sobrescrito.
- - Alternar para modo de tela cheia para edição e visualização.

Nota: Não é possível adicionar um anexo a um modelo de nota.

Modelos de mensagem

Service Desk > Configurar > Modelos de mensagem

A página **Modelos de mensagens** define mensagens reutilizáveis e padrão que podem ser enviadas como e-mails ou exibidas como mensagens na **Caixa de entrada** de outros usuários. Esses modelos de mensagens podem ser selecionados quando você especifica uma etapa **sendEmail()** ou **sendMessage()** dentro de *qualquer* procedimento de service desk. Modelos de mensagem também podem incluir **variáveis de propriedade** *(página 75)* de ticket e **variáveis de processo** *(página 66)*.

Nota: O **Service Desk** instala modelos de mensagens predefinidos. Esses modelos de mensagens predefinidos são usados por um ou mais service desks pré-configurados e por procedimentos instalados usando a página **Modelos de desk** *(página 46)*. Você pode alterar seu conteúdo e suas alterações serão preservadas. Porém, se você renomear ou excluir esses modelos de mensagens predefinidos, eles serão recriados durante o próximo **ciclo de manutenção** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#248.htm)* do VSA.

Ações

- **Novo**: adiciona um novo modelo de mensagem.
- **Editar**: edita um modelo de mensagem selecionado.
- **Remover**: remove um modelo de mensagem selecionado.
- **Excluir**: exclui um modelo de mensagem selecionado.
- **Atualizar**: atualiza a página.

Como adicionar/editar modelos de mensagem

- **ID** - O nome do modelo de mensagem.
- **Descrição** - Uma breve descrição desta ID.

Nota: Qualquer valor que você inserir nos quatro campos a seguir podem ser substituídos por um valor nos campos correspondentes de uma etapa **sendMessage()** ou **sendEmail()** de um procedimento.

- **Assunto** - O assunto do modelo de mensagem.
- **Para** - Os destinatários do modelo de mensagem. Vários destinatários são delimitados por vírgula ou ponto e vírgula.

Nota: Qualquer nome de usuário incluído no campo **Para** de um modelo de mensagem é automaticamente convertido no endereço de e-mail correspondente desse usuário. Por exemplo, se o usuário `jsmith` tiver um endereço de e-mail correspondente de `jsmith@acme.com`, o mesmo modelo de mensagem, com `jsmith` no campo `To`, poderá ser usado por uma etapa **sendMessage()** para enviar uma mensagem a `jsmith` e também por uma etapa **sendEmail()** para enviar um e-mail a `jsmith@acme.com`. Os endereços de e-mail de cada usuário são mantidos usando Sistema > **Usuários**.

- **De** - O remetente do modelo de mensagem. O endereço De de um e-mail de saída é especificado usando a seguinte ordem de precedência:
  1. If there is a From address in the**sendEmail()**step of a procedure, then that address is used.
  2. Do contrário, a etapa sendEmail() utilizará o endereço De fornecido por um Service Desk > **Modelo de mensagem** vinculado, se o link existir e um endereço De for especificado.
  3. Ou a etapa sendEmail() utilizará o **Endereço de e-mail para resposta** do Service Desk > **Configurações de e-mail de entrada** > vinculadas ao service desk. Este link entre o leitor de e-mail e o service desk é definido usando o campo Service Desk > Definição do Service Desk > Propriedades > Geral > **Padrões de campo padrão** *(página 39)* > E-mail.
  4. Ou o endereço de **E-mail de remetente padrão** definido em Sistema > **E-mail de saída** será usado.
- **Corpo** - Insira o texto do corpo do modelo da mensagem. Use estes botões da barra de ferramentas para adicionar formatação especial ao texto:
  - - Hiperlink do texto selecionado. Pode ser necessário redefinir os links copiados e colados de outra origem.
  - - Inserir uma tabela.
  - - Inserir uma linha horizontal como percentual da largura ou definir uma largura fixa em pixels.
  - - Texto recuado.
  - - Texto com recuo para a esquerda.
  - - Remover formatação.
  - Ω - Inserir um símbolo.
  - - Inserir um emoticon.
  - - Visualizar a exibição de textos e imagens.
  - - Carregar um arquivo ou uma imagem.
  - x_2 - Definir texto com subscrito.
  - x^2 - Definir texto com sobrescrito.
  - - Alternar para modo de tela cheia para edição e visualização.

Configuração comum

Service Desk > Configurar

A pasta **Configurar** contém um conjunto de tabelas de suporte definidas pelo usuário que *podem ser usadas por várias definições de desk e seus tickets.*

> **Nota:** Muitas das tabelas de configuração a seguir são preenchidas quando o **Service Desk** está instalado ou quando você cria um service desk usando a página **Modelos de desk** *(página 46)*.

- **Configurações globais** *(página 56)*: define as configurações globais que se aplicam a todo o módulo **Service Desk**.
- **Preferências da função** *(página 57)*: define preferências de edição de tickets e permissões de campo por *função de usuário*.
- **Preferências do usuário** *(página 60)*: define preferências de edição de tickets e permissões de campo por *usuário*.
- **Configuração de e-mails de entrada e alarmes** *(página 62)*: cria leitores de e-mail usados para recuperar mensagens de e-mail de servidores de e-mail e os converte em tickets.
- **Variáveis de procedimentos** *(página 66)* - Define variáveis de procedimentos, incluindo variáveis associadas a políticas do service desk.

- **Políticas** *(página 67)*, **Programações de cobertura** *(página 68)* e **Feriados** *(página 70)* - Define as políticas do serviço.

Configurações globais

Service Desk > Configuração comum > Configurações globais

A página **Configurações globais** define as opções que se aplicam ao módulo **Service Desk** inteiro.

Ações

- **Editar**: edita configurações globais para o módulo **Service Desk**.
  - **Ativar o Service Desk**: marque para *ativar (página 56) o* **Service Desk**. Desmarque para *desativar* o **Service Desk**.
  - Use o seletor de cores para selecionar a cor de fundo de cada tipo de nota.
    - ✓ **Cor da nota oculta**: notas de ticket ocultas não notificarão o remetente por e-mail e não poderão ser vistas por usuários da máquina que visualizam o ticket usando o **Portal Access** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#438.htm)*.
    - ✓ **Cor da nota do sistema**: uma nota criada por um evento do sistema, como o início de um procedimento de serviço.
    - ✓ **Cor da nota da tarefa**: uma nota criada para uma tarefa dentro de um ticket.
    - ✓ **Cor da nota da tarefa oculta**: notas de tarefa ocultas não notificarão o remetente por e-mail e não poderão ser vistas por usuários da máquina que visualizam o ticket usando o **Portal Access**.
    - ✓ **Cor de nota normal**: a cor exibida por notas públicas para o ticket inteiro.

Ativação

Service Desk > Configuração comum > Configurações globais

A *ativação* do **Service Desk** permite que eventos do sistema (como alarmes) criem *novos* tickets no **Service Desk** em vez do módulo legado **Ticketing**. A ativação também faz com que as páginas **Live Connect**, **Portal Access** e **Monitoramento**, além de outras páginas que mostram tickets *existentes*, listem tickets do **Service Desk** em vez de tickets do módulo **Ticketing**. Outros módulos no VSA são integrados ao módulo **Ticketing** ou ao módulo **Service Desk**, mas não podem ser integrados a ambos os módulos ao mesmo tempo.

A ativação da integração com o **Service Desk** pode ser feita a qualquer momento, antes ou depois da configuração do **Service Desk**. Normalmente, o **Service Desk** é configurado antes da ativação.

Você deve realizar todas as três etapas abaixo para permitir que eventos do sistema criem novos tickets no Service Desk.

> **Nota:** Consulte Configuração de e-mails de entrada e alarmes > **guia Leitores** *(página 63)* para criar tickets com base em *e-mails de entrada*.

1. O módulo **Service Desk** deve ser **ativado** *(página 56)* para processar solicitações de tickets de eventos do sistema usando Service Desk > Configuração comum > **Configurações globais** *(página 56)*.
2. A opção **Configuração de e-mails de entrada e alarmes** deve estar *ativada*.

   > **Nota:** Nenhum leitor precisa ser definido para criar tickets do **Service Desk** a partir de alarmes.

3. Especifique a definição de desk usada para criar o ticket, de qualquer *uma destas três maneiras*:
   a. Opcionalmente, configure a definição de desk **Padrão** em Service Desk > **Definição do desk** *(página 36)*.

b. Opcionalmente, defina **Service Desk padrão de alarme** em Service Desk > Configuração de e-mails de entrada e alarmes. Tem precedência sobre a definição de desk **Padrão**.

c. Opcionalmente, especifique um procedimento exclusivo de **Remoção de duplicatas de solicitações de ticket** *(página 84)* ou de **Mapeamento de solicitações de ticket** *(página 85)* para processar solicitações de tickets a partir de eventos do sistema. Defina usando Service Desk > Configuração de e-mails de entrada e alarmes > guia **Geral** *(página 62)*. Tem precedência sobre a definição de desk **Padrão** e sobre a configuração **Service Desk padrão de alarme**. Consulte o comando **testTicketProperty()** *(página 95)* para obter detalhes sobre como testar os valores de propriedade de solicitações de tickets, inclusive o evento do sistema de *origem* da solicitação de ticket. Esse comando IF está disponível apenas em um procedimento **Mapeamento de solicitação de ticket**.

Desativação

Quando essa opção está ativada, o **Service Desk** pode ser *desativado*. A desativação redireciona **Live Connect**, **Monitoramento** e **Alarmes** para integração com o módulo **Ticketing** em vez do módulo **Service Desk**Service Desk. Use Service Desk > Configurações globais para desativar a integração com o **Service Desk**.

Como desativar o leitor de e-mail de emissão de tickets

Após a ativação do **Service Desk**, o leitor de e-mails do módulo **Ticketing** ainda converterá os e-mails de entrada em tickets do módulo **Ticketing**. Portanto, você pode desativar manualmente o leitor de e-mails do módulo **Ticketing** antes de o **Service Desk** ser ativado. Se os leitores de e-mail do módulo **Ticketing** e do **Service Desk** forem executados ao mesmo tempo, eles deverão mostrar diferentes servidores de e-mail.

Preferências da função

Service Desk > Configurar > Preferências da função

A página **Preferências da função** define preferências de ticket por função. **Preferências da função** podem ser substituídas por **Preferências do usuário** *(página 60)*. **Preferências da função** incluem:

- Atraso de envio de e-mail
- Codificação dos tickets por cores na tabela de seletores de tickets.
- Colunas exibidas por padrão na tabela de seletores de tickets.
- Permissões de campo no editor de tickets por função de usuário e definição de desk.
- Taxa de atualização da grade de tickets.

Guias de **Preferências da função** estão organizadas da seguinte maneira.

- **Guia Geral** *(página 57)*
  - **Guia Propriedades da função** *(página 58)*
  - **Guia Colunas padrão** *(página 58)*
- **Guia Service Desks** *(página 59)*

Preferências da função - Guia Geral

Service Desk > Preferências da função > guia Geral

Clique em uma linha no painel do meio e, em seguida, clique em **Editar** para exibir a janela **Alterar preferências do ticket por função**. Essa caixa de diálogo têm duas guias.

- **Guia Propriedades da função** *(página 58)*
- **Guia Colunas padrão** *(página 58)*

Guia Geral > guia Propriedades da função

Geral

- **Nome da função**: o nome da função.
- **Tipo de preferência**: se `Assigned`, significa que esse registro de preferência foi editado. Se `Default`, significa que nenhuma edição foi feita.
- **Atraso de envio de e-mail (mins)** - A notificação de e-mail pendente de tickets selecionados pode ser interrompida usando **Parar notificação** em **Tickets** *(página 17)*. Essa opção é usada em conjunto com **Atraso de envio de e-mail** em **Preferências da função** *(página 57)* e **Preferências do usuário** *(página 60)*. Por exemplo, se **Atraso de envio de e-mail** estiver definido como `5` minutos para a função que você está usando, você terá `5` minutos para cancelar qualquer e-mail que estiver pendente para um ticket usando **Parar notificação**. Aplica-se a linhas de tickets que exibem um ícone na coluna de ícones da tabela de tickets. **Parar notificação** para apenas e-mails atualmente pendentes.
- **Intervalo de atualização da grade de tickets**: define o intervalo de atualização da tabela **Tickets** em minutos.

Preferências de cor

Defina os códigos de cores para linhas de tickets exibidas em tabelas de tickets, com base em uma **referência** de *Faixa de datas*. As referências disponíveis incluem:

- **Data de criação**: a data de criação do ticket.
- **Data de vencimento** - A data de vencimento do *estágio atual* de um ticket. A data de vencimento do estágio atual de um ticket só poderá ser usada se um procedimento de destino estiver vinculado a esse estágio usando Definição do desk > Processamento > Estágio > guia **Procedimentos** *(página 44)*.
- **Data de última modificação** - A data em que o ticket foi modificado pela última vez.
- **Última atualização pública**: a última vez em que uma nota não oculta foi adicionada.
- **Data prometida**: a data de promessa do ticket.

Idade do ticket

Para a referência de faixa de datas selecionada, você pode selecionar três cores:

- **Mais antigo que**: insira o número de dias *antes* da referência de faixa de datas selecionada para codificar os tickets com cores. Insira um número negativo para representar os dias *após* a seleção da referência de faixa de datas. Use o seletor de cores para selecionar uma cor. Por exemplo, pode ser necessário codificar por cor os tickets mais velhos como *vermelho*.
- **Entre**: use o seletor de cores para selecionar uma cor. Por exemplo, pode ser necessário codificar por cor os tickets intermediários como *amarelo*.
- **Mais recente que**: insira o número de dias *depois* da referência de faixa de datas selecionada para codificar os tickets com cores. Insira um número negativo para representar os dias *antes* da seleção da referência de faixa de datas. Use o seletor de cores para selecionar uma cor. Por exemplo, pode ser necessário codificar os tickets recentes como *verde*.

Guia Geral > guia Colunas padrão

Selecione as colunas exibidas na tabela de seletores de tickets e a ordem em que elas serão exibidas.

1. Use `Ctrl+Click` ou `Shift+Click` para selecionar vários itens na caixa de listagem à esquerda.
2. Clique no botão da seta para a direita para movê-los para a caixa de listagem à direita.
3. Reordene a exibição das colunas na caixa de listagem à direita clicando nos botões de seta para cima ou seta para baixo.
4. Clique em **Salvar** para salvar as preferências de coluna padrão.

> **Nota:** Alterações sistemáticas que você faz em seleções de colunas na tabela **Tickets** *(página 17)* são sempre lembradas, mesmo entre sessões. Para redefinir seleções de colunas de volta para as configurações de **Preferências da função**, clique no botão **Padrões** em Sistema > **Preferências.** Isso redefine *todas* as suas preferências de usuário do VSA de volta para suas configurações padrão.

Filtros da coluna da grade de tickets

- **O filtro de destinatários é selecionável**: quando essa opção está marcada (configuração padrão), a opção de filtro para a coluna **Destinatário** na tabela de **Tickets** exibe uma lista seletora. Se estiver em branco, o usuário deverá inserir texto para filtrar a coluna.
- **O filtro da categoria é selecionável**: quando essa opção está marcada (configuração padrão), a opção de filtro para a coluna **Categoria** na tabela de **Tickets** exibe uma lista seletora. Se estiver em branco, o usuário deverá inserir texto para filtrar a coluna.

Preferências da função - guia Service Desks

Service Desk > Preferências da função > guia Service Desks

Service Desk > Definição do desk > Editar > Processamento > Acesso > Funções

Clique em uma linha no painel do meio e depois clique na guia **Service Desk** para atribuir, alterar ou remover a associação entre uma definição de desk e uma função.

A configuração dessa guia envolve a definição de três tipos de opções.

- Como definir e editar modelos

> **Nota:** Essa preferência pode ser substituída pelo modelo de edição selecionado em **Preferências do usuário** *(página 60)*.

- Como configurar opções de ativação/desativação
- Como definir permissões de campo

Como definir e editar modelos

Um **modelo de edição** serve para três propósitos:

1. O modelo de edição define o layout da caixa de diálogo usada para editar um ticket ou um artigo da BC.
2. Um modelo de edição pode *mascarar* campos selecionados, mesmo que esses campos sejam especificados pela definição de desk. *Usar um modelo de edição para mascarar um campo substitui qualquer permissão de campo que esteja definida para esse campo.*
3. Os modelos de edição também definem **permissões de campo** *(página 135)* padrão para editar um ticket ou um artigo da BC. Seja atribuído por função ou usuário, você pode substituir as permissões de campo padrão definidas pelo modelo de edição para atender às suas necessidades de negócios.

Um modelo de edição é aplicado a uma combinação de definição de desk e função de usuário (ou função de máquina) usando **Preferências da função** *(página 57)* ou Definição do desk > Acesso > guia **Funções** *(página 45)*. Um modelo de edição também pode ser aplicado a uma combinação de definição de desk e usuário usando **Preferências do usuário** *(página 60)*. Preferências do usuário têm precedência sobre Preferências da função. O modelo de edição padrão para todas as funções e todos os usuários que trabalham com um service desk é especificado em Service Desk > Definição do desk > Novo ou Editar > guia **Informações gerais** *(página 38)*.

Como configurar opções de ativação/desativação

Você pode substituir as seguintes configurações de Definição do desk > **Informações gerais** *(página 38)* para qualquer combinação de função e definição de desk.

- **Habilitar temporizadores de sessão**: se essa opção estiver marcada e se a opção **Relógio de salvamento automático** não estiver marcada, um botão Temporizador será exibido no **editor de tickets** *(página 23)*. Consulte **Rastreamento temporal e Service Desk** *(página 12)*.
- **Exibir informações sobre tarefas**: se essa opção estiver marcada, a guia **Tarefa** será exibida no editor de tickets. Consulte **Informações de tarefas** *(página 16)*.
- **Permitir exclusão de notas**: se essa opção estiver marcada, notas poderão ser excluídas no editor de tickets.

Como definir permissões de campo

Permissões de campo são definidas por função. Para usuários do VSA que usam funções vinculadas ao tipo de função `Service Desk Technicians` , as **permissões de campo** *determinam quais campos um usuário pode visualizar ou editar no editor de tickets ou editor de artigos da Base de conhecimento.* As permissões de campo típicas incluem: `Editable`, `View Only`, `Hidden` ou `Required`. Permissões de campo padrão são definidas por **modelo de edição** *(página 133)*.

> **Nota:** *Os usuários do VSA que usam uma função vinculada ao tipo de função* `Service Desk Administrators` *podem ver e trabalhar com qualquer campo em qualquer editor de tickets ou editor de artigos da BC. Além disso, os usuários da função* `Master` *sempre têm acesso total de permissões de campo, independentemente da atribuição de tipo de função.*

Quando um modelo de edição é selecionado usando essa guia, os campos definidos para essa definição de desk são exibidos na caixa de diálogo, mostrando a permissão padrão definida pelo modelo de edição. Você pode substituir o padrão para essa combinação de função e definição de desk.

Campos padrão e campos personalizados

Campos padrão *(página 75)* são campos internos fornecidos por um service desk. Eles são exibidos como colunas na tabela de tickets e em caixas de diálogo de **permissão de campo** *(página 59)*. Um campo padrão não está necessariamente disponível para todas as combinações de definição de desk e função de usuário. Além disso, o mesmo campo padrão não é exibido necessariamente na tabela de tickets e em caixas de diálogo de permissão de campo. **Campos personalizados** *(página 42)*, se definidos para um service desk, também são exibidos como colunas na tabela de tickets e em caixas de diálogo de permissão de campo.

Preferências do usuário

Service Desk > Configurar > Preferências do usuário

A página **Preferências do usuário** define preferências específicas do usuário que substituem **Preferências da função** *(página 57)*. Cada usuário tem acesso à sua própria página **Preferências do usuário**. **Preferências do usuário** incluem:

- Atraso de envio de e-mail
- Codificação dos tickets por cores na tabela de seletores de tickets.
- O modelo de edição de tickets preferencial do usuário, um para cada service desk.

Preferências são definidas com o uso de duas guias nesta página:

- Guia Geral
- Guia Service Desks

Guia Geral

Clique em **Editar** para editar informações da guia Geral.

Geral

- **Nome do usuário**: o usuário do VSA atualmente conectado.
- **Tipo de preferência**: se `Assigned`, significa que esse registro de preferência foi editado. Se `Default`, significa que nenhuma edição foi feita.
- **Atraso de envio de e-mail (mins)**: A notificação de e-mail pendente de tickets selecionados pode ser interrompida usando **Parar notificação** em **Tickets** *(página 17)*. Essa opção é usada em conjunto com **Atraso de envio de e-mail** em **Preferências da função** *(página 57)* e **Preferências do usuário** *(página 60)*. Por exemplo, se **Atraso de envio de e-mail** estiver definido como `5` minutos para a função que você está usando, você terá `5` minutos para cancelar qualquer e-mail que estiver pendente para um ticket usando **Parar notificação**. Aplica-se a linhas de tickets que exibem um ícone na coluna de ícones da tabela de tickets. **Parar notificação** para apenas e-mails atualmente pendentes.
- **Exibir painel de notas de incidentes**: se essa opção estiver marcada, um painel extra com duas guias aparecerá abaixo da **tabela de tickets** *(página 18)*, mostrando a **Descrição** e as **Notas** do ticket selecionado.
- **Intervalo de atualização da grade de tickets**: define o intervalo de atualização da tabela **Tickets** em minutos.

Preferências de cor

Defina os códigos de cores para linhas de tickets exibidas em tabelas de tickets, com base em uma **referência** de *Faixa de datas*. As referências disponíveis incluem:

- **Data de criação**: a data de criação do ticket.
- **Data de vencimento** - A data de vencimento do *estágio atual* de um ticket. A data de vencimento do estágio atual de um ticket só poderá ser usada se um procedimento de destino estiver vinculado a esse estágio usando Definição do desk > Processamento > Estágio > guia **Procedimentos** *(página 44)*.
- **Data de última modificação** - A data em que o ticket foi modificado pela última vez.
- **Última atualização pública**: a última vez em que uma nota não oculta foi adicionada.
- **Data prometida**: a data de promessa do ticket.

Idade do ticket

Para a referência de faixa de datas selecionada, você pode selecionar três cores:

- **Mais antigo que**: insira o número de dias *antes* da referência de faixa de datas selecionada para codificar os tickets com cores. Insira um número negativo para representar os dias *após* a seleção da referência de faixa de datas. Use o seletor de cores para selecionar uma cor. Por exemplo, pode ser necessário codificar por cor os tickets mais velhos como *vermelho*.
- **Entre**: use o seletor de cores para selecionar uma cor. Por exemplo, pode ser necessário codificar por cor os tickets intermediários como *amarelo*.
- **Mais recente que**: insira o número de dias *depois* da referência de faixa de datas selecionada para codificar os tickets com cores. Insira um número negativo para representar os dias *antes* da seleção da referência de faixa de datas. Use o seletor de cores para selecionar uma cor. Por exemplo, pode ser necessário codificar os tickets recentes como *verde*.

Guia Service Desks

Use essa guia para selecionar seu modelo de edição de ticket "favorito". Você pode especificar um modelo de edição favorito para cada definição de desk. Essa seleção substitui a preferência de modelo de edição definida com o uso de Service Desk > **Preferências da função - guia Service Desks** *(página 59)*.

Configuração de e-mail de entrada e alarme

Service Desk > Configurar > Configuração de e-mails de entrada e alarmes

A página **Configuração de e-mails de entrada e alarmes** especifica como processar solicitações de ticket no **Service Desk**. **Solicitações de tickets** são criadas a partir de e-mails de entrada ou de eventos do sistema, como condições de alerta. **Configuração de e-mails de entrada e alarmes** *(página 62)*, e procedimentos vinculados de service desk determinam como as solicitações de tickets são processadas em tickets, quais service desks são usados para criar os tickets e se as solicitações de tickets são canceladas.

Existem duas guias nessa página:

- **Geral** *(página 62)*: especifica configurações gerais para leitores de e-mail e configurações de alarme.
- **Leitores** *(página 63)*: especifica um ou mais leitores para sondar contas de e-mail periodicamente. As mensagens de e-mail são baixadas e usadas para criar solicitações de tickets.

Como desativar o leitor de e-mail de emissão de tickets

Após a ativação do **Service Desk**, o leitor de e-mails do módulo **Ticketing** ainda converterá os e-mails de entrada em tickets do módulo **Ticketing**. Portanto, você pode desativar manualmente o leitor de e-mails do módulo **Ticketing** antes de o **Service Desk** ser ativado. Se os leitores de e-mail do módulo **Ticketing** e do **Service Desk** forem executados ao mesmo tempo, eles deverão mostrar diferentes servidores de e-mail.

Guia Geral

Service Desk > Configurar > Configuração de e-mails de entrada e alarmes > guia Geral

As configurações a seguir se *aplicam a todos os leitores de e-mail* definidos na guia **Leitores**.

Ações

Os botões de ação a seguir se aplicam a todos os leitores de e-mail definidos na guia **Leitores**.

- **Editar**: edita configurações gerais para todos os leitores de e-mail e configurações de alarme.
- **Conectar agora**- Pesquisa todos os leitores de e-mails imediatamente.
- **Ativar** - Ativa a pesquisa por todos os leitores de e-mail. **Também permite a integração de alarmes se o Service Desk estiver ativado (página 56).**
- **Desativar**: desativa a pesquisa de todos os leitores de e-mail **e evita a integração de alarmes**.

> **Nota:** Se um ou mais leitores de e-mails estiverem com falha de conexão, clique em **Desativar** e depois em **Ativar** para reinicializar a pesquisa.

Colunas de tabela

- **Intervalo de pesquisa** - Especifique com que frequência todos os leitores de e-mail se conectam a contas de e-mail. A frequência de conexão padrão é de 2 minutos.
- **Ignorar e-mails com estes assuntos**. - Insira um texto para ignorar e-mails de entrada contento este texto *na linha de assunto*. A coincidência é sensível a diferenciação entre maiúsculas e minúsculas. *Aspas e caracteres curinga como * e ? são interpretados de forma literal com parte do conteúdo da sequência.*

  Crie vários filtros usando várias linhas. Múltiplos filtros podem agir como uma declaração OR. Circunde palavras inteiras com espaços em ambos os lados de cada palavra. Exemplo:

  ```
  Undeliverable
  Do not reply
  ```

  Delimite o texto do assunto com caracteres de barra única `|` para ignorar e-mails com assuntos inteiros que correspondem exatamente ao texto especificado. Exemplo: `|Your timesheet is`

`overdue|`

Essa mesma lista "ignorar" pode ser mantida na página Emissão de tickets > **Leitor de e-mail** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#434.htm)* e em Service Desk > Configurações de e-mails de entrada e alarmes, guia > **Geral** *(página 62)*. Essa lista também pode ser mantida manualmente pela edição do arquivo `<Kaseya_Installation_Directory>\Kaseya\KServer\ignoreSubject.txt`.

Leitor atual: o último leitor sondado.

Host atual: o nome do host do último leitor sondado.

As configurações a seguir são aplicáveis *somente a solicitações de alarme e não se relacionam a leitores de e-mail.* Consulte **Ativação** *(página 56)* e **Propriedades de origem** *(página 80)*.

- **Procedimento de mapeamento de alarme**: o procedimento de **Mapeamento de solicitação de tickets** a ser executado quando um ticket é criado a partir de um evento do sistema, como uma condição de alerta. Um procedimento de **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)* define os atributos de uma solicitação de ticket pouco antes de o ticket ser criado, incluindo a definição de desk usada para criar o ticket.
- **Procedimento de remoção de duplicatas de alarme**: o procedimento de **Remoção de duplicatas de solicitações de ticket** a ser executado quando um ticket é criado a partir de um evento do sistema, como uma condição de alerta. Um procedimento **De-Dup de solicitação de tickets** *(página 84)* compara uma solicitação de ticket com tickets existentes para determinar se a solicitação de ticket está duplicada. Se uma solicitação de ticket é uma duplicata de um ticket existente, a solicitação de ticket será cancelada.
- **Service desk padrão de alarme**: a definição de desk a ser usada para criar tickets a partir de alarmes. Pode ser substituído pelo **procedimento de mapeamento de alarme**.

Guia Leitores

Service Desk > Configurar > Configuração de e-mails de entrada e alarmes > guia Leitores

Configurações de e-mails de entrada

Você deve realizar todas as cinco etapas abaixo para permitir que e-mails de entrada criem novos tickets no Service Desk.

1. Adicione/edite um leitor de e-mail conforme descrito abaixo.
2. Verifique se a opção POP ou IMAP, conforme especificado no leitor de e-mail, está habilitada no servidor de e-mails que está sendo sondado.
3. Especifique a definição de desk usada para criar o ticket, de qualquer *uma destas três maneiras*:
   a. Opcionalmente, configure a definição de desk **Padrão** em Service Desk > **Definição do desk** *(página 36)*.
   b. Associe opcionalmente um leitor de e-mails a um service desk usando a guia Definição do desk > Service Desk > Definição do desk > Novo ou Editar > guia Padrões do campo padrão. Tem precedência sobre a definição de desk **Padrão**.
   c. Opcionalmente, especifique um service desk associando o leitor de e-mails a um procedimento exclusivo de **Remoção de duplicatas de solicitações de ticket** *(página 84)* ou de **Mapeamento de solicitações de ticket** *(página 85)*. Tem precedência sobre a definição de desk **Padrão** e Definição do desk > configuração de **E-mail**.
4. Ative **Configuração de e-mails de entrada e alarmes** usando Service Desk > Configuração comum > Configuração de e-mail de entradas e alarmes > guia Geral.
5. Verifique se a opção **Ignorar e-mails com estes assuntos** em Configuração de e-mails de entrada e alarmes > **guia Geral** *(página 62)* não está filtrando o e-mail que você está tentando converter em tickets.

Nota: Consulte **Ativação** *(página 56)* para criar tickets com base em eventos do sistema, como alarmes.

> **Nota:** Se um procedimento de serviço vinculado ao seu service desk *enviar* e-mails, verifique se e-mails de *saída* estão habilitados usando Sistema > **E-mails de saída** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4765.htm)*.

Ações

- **Novo**: adiciona um novo leitor.
- **Editar**: edita um leitor selecionado.
- **Excluir**: exclui um leitor selecionado.

Como adicionar/editar um leitor de e-mails

- **ID** - O nome do leitor de e-mail.
- **Nome do host**: o nome do host de um servidor de e-mail POP3 ou IMAP. Por exemplo, `pop.youremailserver.com` para um servidor de e-mail POP3 ou `imap.youremailserver.com` para um servidor de e-mail IMAP. O servidor de e-mail pode exigir um nome de host no campo **Nome do host**, em vez de um endereço IP, se **Usar SSL** também estiver marcado.
- **Número da porta**: o número da porta usada pelo serviço de e-mail. Em geral, esse número é `110` ou `995`.
- **ID de logon** - O nome da conta de e-mail. *Não inclua o sufixo @.* Por exemplo, se o endereço de e-mail completo for `acme@yourmail.com`, insira `acme` nesse campo.
- **Senha** - A senha da conta de e-mail.
- **Endereço do e-mail de resposta** - Especifica o endereço De para e-mails de saída. O endereço De de um e-mail de saída é especificado usando a seguinte ordem de precedência:
  1. If there is a From address in the**sendEmail()**step of a procedure, then that address is used.
  2. Do contrário, a etapa sendEmail() utilizará o endereço De fornecido por um Service Desk > **Modelo de mensagem** vinculado, se o link existir e um endereço De for especificado.
  3. Ou a etapa sendEmail() utilizará o **Endereço de e-mail para resposta** do Service Desk > **Configurações de e-mail de entrada** > vinculadas ao service desk. Este link entre o leitor de e-mail e o service desk é definido usando o campo Service Desk > Definição do Service Desk > Propriedades > Geral > **Padrões de campo padrão** *(página 39)* > E-mail.
  4. Ou o endereço de **E-mail de remetente padrão** definido em Sistema > **E-mail de saída** será usado.
- **Desativar leitor**: se marcado, o e-mail não será mais recuperado do servidor de e-mail.
- **Usar SSL**: se marcado, a comunicação com o servidor de e-mail será criptografada usando SSL. O servidor de e-mail deve oferecer suporte à SSL para usar esse recurso. Alguns sistemas requerem uma conexão SSL, e o número de porta correspondente é 995. O servidor de e-mail poderá exigir um nome de host no campo **Nome do host**, em vez de um endereço IP, se a opção **Usar SSL** também estiver marcada.
- **Processar conteúdo HTML em e-mails de resposta** - Marcado por padrão. Se vazio, ignora a formatação HTML no e-mail de resposta e examina apenas a mensagem de resposta de texto simples. As mensagens de resposta podem estar formatadas de maneira deficiente, confundindo o processamento de mensagens de resposta de e-mail de entrada. Desmarque essa caixa de seleção se os e-mails de resposta gerarem erros ao tentar atualizar o ticket original.
- **Recebimento duplicado** - Um procedimento **De-Dup de solicitação de ticket** *(página 84)* compara uma solicitação de ticket com tickets existentes para determinar se a solicitação de ticket está duplicada. Se uma solicitação de ticket é uma duplicata de um ticket existente, a solicitação de ticket será cancelada. Para obter mais informações, consulte **Propriedades de origem** *(página 80)*.
- **Mapeamento de recebimento**: um procedimento de **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)* define os atributos de uma solicitação de ticket pouco antes de o ticket ser criado, incluindo a definição de desk usada para criar o ticket. A opção **Variáveis de propriedade de recebimento** *(página 75)* lista as variáveis de propriedade que estão disponíveis para testar em um

procedimento de **Mapeamento de solicitação de ticket**. Para obter mais informações, consulte **Propriedades de origem** *(página 80)*.

- **Transporte**: `POP3` ou `IMAP`.

Registro

O registro lista tarefas do leitor de e-mail completadas com êxito e quaisquer erros que possam ter ocorrido.

Associações de tickets

Uma solicitação de ticket de um e-mail de entrada pode ser associada a uma empresa, máquina ou a um contato (membro da equipe) de três maneiras, usando a seguinte ordem de precedência:

1. O ticket tem conteúdo marcado com til (~).
2. Um procedimento de mapeamento de solicitação de ticket testa o conteúdo do ticket para determinar as associações.
3. O endereço "de" do e-mail de entrada corresponde ao e-mail de um registro de equipe no VSA. Com base nessa correspondência, o membro da equipe e sua respectiva empresa são associados ao ticket.
4. Um ticket poderá ser "atribuído automaticamente" a uma ID de máquina se um leitor de e-mails do Service Desk ou o leitor de e-mails do módulo Ticketing receber um e-mail do mesmo endereço de e-mail que o definido para uma máquina no campo E-mail do contato em Agente > página Editar perfil. Aplicável quando novos e-mails, que não são mapeados usando nenhum outro método de mapeamento de e-mails, entram em um leitor de e-mails do Service Desk ou no leitor de e-mails do módulo Ticketing. Se várias IDs de máquina tiverem o mesmo Endereço de e-mail de contato, apenas uma ID de máquina poderá ter a caixa de seleção Atribuir ticket automaticamente marcada.

E-mails de entrada enviados em resposta a e-mails de saída do Service Desk

Defina o **Nome de exibição do e-mail** para e-mails enviados de uma definição de desk, usando Definição do desk > guia **Informações gerais** *(página 38)*.

> **Nota:** O nome deve ser uma cadeia de letras improváveis de serem encontradas no texto do assunto ou no corpo do texto de e-mails. Ele é usado como delimitador quando um e-mail é enviado em resposta a um e-mail de saída do **Service Desk**.

Conteúdo do e-mail

Um leitor pode receber e-mail formatado em texto simples ou em HTML, com ou sem anexos, e adicionar o conteúdo ao sistema de tickets. **E-mails formatados em RTF não são suportados.** Os seguintes identificadores podem ser incluídos no *assunto ou no corpo* do e-mail. Os identificadores são sensíveis a maiúsculas e minúsculas.

Apenas tickets existentes

- `~ticid='xxx'`: acrescenta o corpo do e-mail a uma entrada existente. Opcional: quando um e-mail de resposta é recebido, o KSD tenta usar o ID de ticket incluído no e-mail de saída enviado anteriormente para identificar o ticket existente ao qual acrescentar.

Tickets novos e existentes

- `~hide`: transforma a nota em uma nota oculta. O identificador `~hide` é removido.

Apenas novos tickets

- `~username='xxx'`: insere automaticamente o valor de `xxx` no campo **Nome do remetente**.

Nota: Se `~username='xxx'` *não* estiver incluído no assunto ou no corpo do e-mail, então o endereço `From` do remetente do e-mail será usado para preencher o campo **Nome do remetente**.

- `~useremail='xxx'`: insere automaticamente o valor de `xxx` no campo **E-mail do remetente**.
- `~assignee='xxx'`: atribui o ticket criado para um usuário específico. O usuário precisa existir.
- `~machineid='xxx.xxx'`: atribui o ticket criado a uma ID de máquina. A ID de máquina precisa existir.
- `~machinegroup='xxx.xxx'`: atribui o ticket criado a uma ID de máquina. A ID de máquina precisa existir.
- `~organization='xxx'`: atribui o ticket criado a uma empresa por orgID. A orgID deve existir.

Nota: Os campos a seguir são definidos por definição de desk.

- `~category='xxx'` : atribui o ticket criado para uma categoria específica. A categoria precisa existir.
- `~priority='xxx'`: atribui o ticket criado para uma prioridade específica. A prioridade precisa existir.
- `~status='xxx'`: atribui o ticket criado para um status específico. O status precisa existir.
- `~severity='xxx'`: atribui o ticket criado a uma gravidade específica. A gravidade precisa existir.
- `~solutiontype ='xxx'`: atribui o ticket criado a uma resolução específica. A resolução deve existir.
- `~customfield='xxx'`: atribui o ticket criado ao valor especificado de uma ID de campo personalizado. A ID de campo personalizado precisa existir.

Variáveis do procedimento

Service Desk > Configurar > Variáveis de procedimentos

A página **Variáveis de procedimentos** define as variáveis usadas em procedimentos do service desk. O valor padrão definido para uma variável em **Variáveis de procedimentos** pode ser sobreposto pelo valor padrão para uma **variável de política** *(página 67)*.

Variáveis de procedimentos podem ser *aninhadas* dentro de outras variáveis de procedimentos. Por exemplo, a variável de procedimento `[=Email_ReviewTeam=]` é inserida como o valor de muitas variáveis de procedimento predefinidas. Você só precisa alterar o valor padrão da variável de procedimento `Email_ReviewTeam` de `enter.review.team.email@yourcompany.com` para qualquer conjunto válido de endereços de e-mail para atualizar todas as outras variáveis de procedimento que a utilizam.

Nota: O **Service Desk** instala variáveis de procedimento predefinidas. Essas variáveis de procedimentos predefinidas são usadas por uma ou mais definições de desk e procedimentos pré-configurados instalados com o uso da página **Modelos de desk** *(página 46)*. Você pode alterar seu conteúdo e suas alterações serão preservadas. Porém, se você excluir essas variáveis de procedimentos predefinidas, elas serão recriadas durante o próximo ciclo de manutenção do VSA.

Nota: Consulte **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter uma visão geral de variáveis em procedimentos de service desk.

Ações

- **Novo**: adiciona uma nova variável de procedimento.
  - **Nome** - O nome da variável. Não pode ser alterado uma vez que você o salva.

- **Descrição** - Uma breve descrição da variável.
- **Conjunto**: o conjunto determina quais tipos de procedimentos de definição de desk podem usar a variável. Use qualquer tipo de conjunto de variáveis em **Políticas** *(página 67)*. Você pode definir duas variáveis com o mesmo nome, desde que às mesmas seja atribuído diferentes definições. As opções de conjuntos incluem:

`Stage Entry or Exit`

`Ticket Change`

`Ticket Request De-Dup`

`Ticket Request Mapping`

`Ticket Goals`

`Ticket Escalations`

`All`: aplica-se a todos os tipos de procedimentos.

- **Valor** - O valor padrão da variável.

- **Editar**: edita uma variável de procedimento selecionada.
- **Excluir**: exclui uma variável de procedimento selecionada.

Políticas

Service Desk > Configurar > Políticas

A página **Políticas** regula a maneira como um service desk pode ser usado, incluindo quando ele pode ser contactado, o método de contato usado, os recursos disponíveis e outros requisitos. As políticas são atribuídas a um ticket à medida que cada ticket é criado, por organização, tipo de organização ou grupo de máquinas. Consulte **Processamento automatizado usando políticas** *(página 4)*.

Configuração da política

1. Define as horas e dias do ano em que um service desk está aberto para responder a solicitações de serviço usando **Programações de cobertura** *(página 68)*. Isso inclui horas de cobertura para feriados *padrão*.
2. Define horas de cobertura para feriados específicos usando **Feriados** *(página 70)*.
3. Define políticas que regulam como um service desk pode ser usado, usando **Políticas**.
4. Vincula uma política a um service desk usando Service Desk > Definição do desk > Processamento > **Políticas associadas** *(página 44)*.
5. Define variáveis que você associa a políticas do service desk usando **Variáveis de procedimentos** *(página 66)*.
6. Atribui variáveis de procedimentos a políticas usando a guia **Variáveis** em **Políticas**.
7. Use variáveis de políticas em **procedimentos** *(página 70)* para determinar como os tickets são processados. Um exemplo é definir automaticamente valores de propriedades em um ticket, com base no valor de uma variável de política.

Ações

- **Novo**: adiciona uma nova política.
- **Editar**: edita uma política selecionada.
- **Renomear**: renomeia uma política selecionada.
- **Excluir**: exclui uma política selecionada.

Guia Geral

- **ID** - O nome da política.
- **Descrição** - Uma breve descrição desta ID.

- **Horas da política** - Atribua um registro de **programações de cobertura** para essa política.
- As configurações a seguir são apenas para fins de referência.
  - **Contactar por e-mail** - Se marcado, o service desk pode ser contactado por e-mail.
  - **Contactar por telefone** - Se marcado, o service desk pode ser contactado por telefone.
  - **Contactar por MI** - Se marcado, o service desk pode ser contactado por mensagem instantânea.
  - **Acesso à base de conhecimento** - Se marcado, os usuários do service desk têm acesso a uma base de conhecimento.
- **Tempo medido com relação à cobertura** - Se marcado, **as metas e as passagens a outros níveis** *(página 70)* incluirão **programações de cobertura** ao calcular passagens para outros níveis. Por exemplo, se um novo ticket for criado pouco antes de o service desk ser desligado durante a noite e a passagem para outro nível estiver programada para duas horas, a passagem para outro nível não ocorrerá até duas horas depois de o service desk ser reaberto na manhã seguinte. Se desmarcado, apenas a hora do calendário será usada.

Guia Variáveis

As variáveis podem ser atribuídas a políticas. Depois de políticas terem sido atribuídas a tickets, esses tickets poderão ser processados por procedimentos de maneira diferente, com base nos valores de suas variáveis de políticas. Os procedimentos podem ler e substituir os valores definidos pelas variáveis de uma política.

Selecione uma variável e atribua um valor. Antes de atribuir uma variável a uma política, a variável deverá ser criada anteriormente, usando Service Desk > **Variáveis de procedimentos** *(página 66)*. Quando um procedimento é processado, o valor padrão de uma variável de política sobrepõe o valor padrão definido para uma variável usando **Variáveis de procedimentos**.

Ações

- **Novo**: atribui uma variável de procedimento a uma política.
  - **ID** - Exibe o nome da política selecionada no painel do meio.
  - **Variável**: selecione uma variável anteriormente definida usando Service Desk > **Políticas**.
  - **Valor** - Insira um valor alfanumérico.
- **Editar**: edita a atribuição de uma variável de procedimento com uma política.
- **Excluir**: remove uma variável de procedimento de uma política.

Agendamentos de cobertura

Service Desk > Configurar > Agendamentos de cobertura

A página **Programações de cobertura** especifica as horas e dias da semana que uma definição de desk está aberta para responder a solicitações de serviço. Um registro **Programações de cobertura** é atribuído a um registro **Políticas** *(página 67)*. **Agendamentos de cobertura** são calculados com o uso do fuso horário especificado para o agendamento de cobertura em questão. Se essa opção estiver ativada, uma caixa de seleção **DST** será ajustada automaticamente para o horário de verão.

Testes de cobertura

Um comando de procedimento de serviço **isWithinCoverage()** *(página 94)* pode testar se um ticket ou um artigo da BC está dentro da cobertura. Você pode usar isso para determinar o fluxo de automação deste ponto em diante no procedimento de serviço.

Tempo medido com relação à cobertura

Se a caixa de seleção **Tempo medido com relação à cobertura** em **Políticas** *(página 67)* estiver marcada, **metas** *(página 85)* e **passagens para outro nível** *(página 86)* incluirão **Programações de cobertura** ao

calcular passagens para outro nível em procedimentos de serviço. Por exemplo, se um novo ticket for criado pouco antes de o service desk ser desligado durante a noite e a passagem para outro nível estiver programada para duas horas, essa passagem não ocorrerá até duas horas depois de o service desk ser reaberto na manhã seguinte. Se desmarcado, apenas a hora do calendário será usada.

Ações

- **Novo**: adiciona uma programação de cobertura.
- **Editar**: edita uma programação de cobertura.
- **Excluir**: exclui uma programação de cobertura.

Guia Geral

- **Nome** - O nome da programação de cobertura. Não pode ser alterado uma vez que você o salva.
- **Descrição** - Uma breve descrição desta ID.

Guia Horas padrão

A guia **Horas padrão** especifica as horas cobertas para os feriados e os dias da semana selecionados.

Ações

- **Novo**: adiciona um registro de horas cobertas.
- **Editar**: edita um registro de horas cobertas selecionado.
- **Excluir**: exclui um registro de horas cobertas selecionado.

Campos

- **Nome** - O nome do registro de detalhes das horas cobertas.
- **Dias cobertos**: selecione um registo de dia de semana ou de feriado. As opções incluem dias individuais da semana, de segunda à sexta, fins de semana ou feriados específicos. Os feriados que você pode selecionar nessa lista suspensa são definidos com o uso da página **Feriados** *(página 70)*. *Férias mais antigas que a data atual não são exibidas na lista suspensa.*
- **Horas cobertas**- Selecione um dos seguintes:
  - **Nenhuma cobertura**
  - **24 horas de cobertura**
  - **Usar essas horas** - Se essa opção estiver selecionada, os seguintes campos deverão ser inseridos:
    - ✓ **Hora de início** - Insira a hora dos **Dias cobertos** em que a cobertura de serviço começa. Notação de 24 horas de uso. Por exemplo, insira `8` para indicar oito horas da manhã.
    - ✓ **Hora de término** - Insira a hora dos **Dias cobertos** em que a cobertura de serviço termina. Notação de 24 horas de uso. Por exemplo, insira `17` para indicar cinco horas da tarde.
    - ✓ **Fuso horário** - O fuso horário usado para definir quando um service desk está disponível para receber chamadas de clientes.

> **Nota:** Todos os registros são registrados em log usando o fuso horário do servidor da Kaseya. O fuso horário selecionado afeta apenas a maneira como a hora é inserida, exibida e calculada na interface do usuário.

Feriados padrão

Não é necessário definir horas de cobertura para cada feriado separadamente. Em vez disso, defina horas de cobertura para um registro chamado `Default Holidays` na lista suspensa **Dias cobertos**. *Isso adiciona todos os feriados da tabela Feriados a essa programação de cobertura.* Se você não definir horas de cobertura para um feriado específico por exceção, cada feriado da tabela `Holidays` usará as horas de cobertura definidas para `Default Holidays`.

Feriados

Service Desk > Configurar > Feriados

A página **Feriados** é usada para definir feriados por data futura específica. Uma vez definidas, todas as **datas futuras** são relacionadas na lista suspensa **Dias cobertos** da guia **Horas padrão** da página **Agendamentos de cobertura** *(página 68)*. Você pode alterar a data de cada feriado a qualquer momento — por exemplo, no início de cada ano — sem a necessidade de reaplicá-las às suas programações de cobertura.

Feriados padrão

Não é necessário definir horas de cobertura para cada feriado separadamente. Em vez disso, defina horas de cobertura para um registro chamado `Default Holidays` na lista suspensa **Dias cobertos**. *Isso adiciona todos os feriados da tabela Feriados a essa programação de cobertura.* Se você não definir horas de cobertura para um feriado específico por exceção, cada feriado da tabela `Holidays` usará as horas de cobertura definidas para `Default Holidays`.

Ações

- **Novo**: clique em **Novo** para exibir a janela **Adicionar feriado**.
  - **Descrição** - O nome do feriado. O identificador do painel do meio não pode ser alterado depois de ter sido salvo.
  - **Data** - Insira a data do calendário para o feriado.
- **Editar**: altera a data de um feriado existente.
- **Excluir**: exclui um feriado existente.

Definição de procedimentos

Service Desk > Procedimentos do Service Desk

Os procedimentos do **Service Desk** automatizam o processamento de tickets e solicitações de tickets. Todos os procedimentos do service desk são criados e estruturados de maneira semelhante. Todos os procedimentos são configurados para execução por meio da sua vinculação com uma definição de service desk ou outro procedimento de serviço ou por solicitação de ticket, um processo que solicita a criação de um novo ticket.

Tipos de procedimentos

- **Entrada ou saída de estágio** *(página 84)* - Executado quando um ticket entra ou sai de um estágio.
- **Alteração de ticket** *(página 84)* - Executado toda vez que um ticket é alterado.
- **Meta** *(página 85)*: executado em um período, normalmente para registrar se uma meta foi ou não atendida.
- **Passagem para outro nível** *(página 86)*: executado em um período especificado, normalmente para transferir um ticket para outro nível de serviço.
- **Subprocedimentos** *(página 87)* - É executado quando executado por outro procedimento do service desk.

Os procedimentos a seguir se aplicam a *solicitações de tickets* processadas com o uso de **Configuração de e-mail de entradas e alarmes** *(página 62)*.

- **De-Dup de solicitação de ticket** *(página 84)* - Compara uma *solicitação de ticket* com tickets existentes para determinar se a solicitação de ticket está duplicada. Se uma solicitação de ticket é uma duplicata de um ticket existente, a solicitação de ticket será cancelada.

- **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)*: define os atributos de uma *solicitação de ticket* pouco antes de o ticket ser criado, incluindo a definição de desk usada para criar o ticket.

Tópicos adicionais

- **Árvores de pastas de procedimentos de serviço** *(página 71)*
- **Editor de procedimentos** *(página 72)*
- **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)*
- **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*
- **Declarações IF-ELSE e STEP do Service Desk** *(página 88)*
- **Cálculos de prioridade de service desk** *(página 87)*

Árvores de pastas de procedimentos de serviço

Service Desk > Definição de procedimento > (Qualquer tipo de procedimento)

Todos os procedimentos de serviço estão organizados em um único gabinete **Compartilhado**. Use as opções a seguir para gerenciar objetos nessas árvores de pastas.

Sempre disponível

- **(Aplicar filtro)** - Insira texto na caixa de edição do filtro e clique no ícone Funil para aplicar a filtragem às árvores de pastas. A filtragem não diferencia maiúsculas de minúsculas. A correspondência ocorre se o texto do filtro for encontrado em qualquer lugar nas árvores de pastas.

Quando o gabinete compartilhado ou uma pasta está selecionado.

- **Adicionar Pasta** - Cria uma nova pasta sob o gabinete ou pasta selecionado.
- **Importar pasta/procedimento** - Importa uma pasta ou procedimento como filhos para a pasta selecionada na árvore de pastas.

> Scripts herdados do **Nota:** podem ser importados para o Kaseya 2.

- **Exportar pasta** - Exporta a pasta selecionada e todos os seus procedimentos como um arquivo XML. O arquivo XML pode ser reimportado.

> **Nota:** Definições de desk, modelos de mensagens e tickets podem ser importados e exportados usando Sistema > **Centro de importações** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4796.htm)*. Uma definição de desk pode ser exportada como um modelo ou um desk. A exportação de uma definição de desk pode incluir todos os procedimentos compatíveis com ela. A exportação de um ticket inclui o desk compatível com ele.

- **Expandir tudo**: expande a árvore de pastas inteira.
- **Recolher tudo**: recolhe a árvore de pastas inteira.

Botões adicionais exibidos quando uma pasta está selecionada

- **Compartilhar pasta** - Compartilha uma pasta com funções dos usuários e usuários individuais. Aplicável somente às pastas de gabinetes compartilhadas.
- **Excluir pasta** - Exclui uma pasta selecionada.
- **Renomear pasta** - Renomeia uma pasta selecionada.

- **Assumir a propriedade**: assume a propriedade de uma pasta que não é sua. Essa opção só é exibida para usuários da função mestre.
- **Novo procedimento**: abre o **Editor de procedimentos** *(página 72)* para criar um novo procedimento na pasta selecionada da árvore de pastas.
- **Propriedades da pasta**: exibe o nome, descrição e proprietário de uma pasta e os seus direitos de acesso a essa pasta.

> **Nota:** Consulte as diretrizes para direitos de compartilhamento a objetos dentro de árvores de pastas no tópico **Direitos de pastas** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4673.htm)*.

Quando um procedimento é selecionado

- **Editar procedimento**: abre o **Editor de procedimentos** *(página 72)* para editar o procedimento selecionado.
- **Excluir procedimento** - Exclui o procedimento selecionado.
- **Exportar procedimento** - Exporta o procedimento selecionado.
- **Renomear procedimento** - Renomeia o procedimento selecionado.

Como visualizar detalhes de procedimentos

Quando um procedimento de serviço é selecionado no painel do meio, as guias a seguir são exibidas no painel do lado direito:

- **Visualizar procedimento**: fornece uma visualização apenas para exibição do procedimento.
- **Usado por**: exibe uma lista de outros procedimentos que executam esse procedimento. Procedimentos que são utilizados por outros procedimentos não podem ser excluídos.

Editor de procedimentos de serviço

Em qualquer *árvore de pastas* (*http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4673.htm*) de procedimentos do service desk, clique em **Novo procedimento** ou em **Editar procedimento** para exibir o **editor de procedimentos**.

- O painel à esquerda exibe a descrição de todo o procedimento.
- O painel à direita exibe os parâmetros para cada declaração.

> **Nota:** Consulte **Comandos IF-ELSE-STEP do Service Desk** *(página 88)* para obter uma explicação detalhada do parâmetro de cada declaração.

Botões de ação

Esses botões são exibidos no painel do meio do editor de procedimentos.

- **Procedimento**
  - **Novo**: cria uma guia vazia para um novo procedimento.
  - **Abrir**: edita um procedimento existente.
  - **Salvar**: salva o procedimento atualmente selecionado.
  - **Salvar como** - Salva o procedimento com um nome diferente. Uma caixa de diálogo permite selecionar a pasta usada para salvar o procedimento.
- **Editar**: os seguintes botões são ativados apenas quando uma ou mais declarações são selecionadas.
  - **Refazer**: desfaz a última edição.
  - **Refazer**: refaz a última edição.

- **Cortar**: corta as linhas selecionadas.
  - **Copiar**: copia as linhas selecionadas.
  - **Colar**: cola as linhas selecionadas.
  - **Remove**: remove as linhas selecionadas.
  - **Ir para linha**: seleciona o número da linha que você especifica.
  - **Pesquisar**: procura textos correspondentes em comandos, parâmetros e valores.
  - **Inserir linhas**: insere uma linha em branco na qual é possível digitar. Isso exibe uma lista suspensa de comandos da qual é possível selecionar um comando e inseri-lo no procedimento.
  - **Linhas de recuo**: recua linhas selecionadas.
  - **Diminuir recuo das linhas**: diminui o recuo das linhas selecionadas.
- **Ajuda**
  - **Dicas de ajuda**: exibe dicas de como usar o editor de procedimentos.
  - **Ajuda on-line**: exibe ajuda on-line.

Arrastar e soltar

- Arraste e solte qualquer declaração para cima ou para baixo de outra declaração.
- Arraste e solte qualquer comentário para cima ou para baixo de outro comentário.
- Uma declaração é automaticamente recuada quando arrastada para baixo de uma declaração IF, exceto a declaração ELSE.
- Você pode aninhar as etapas em várias declarações IF ou ELSE. Arraste e solte uma declaração IF ou ELSE para baixo de uma declaração IF para inseri-la como declaração filha.

Diretrizes

- Clique em qualquer declaração STEP, IF ou ELSE no painel do meio para ver suas configurações no painel direito. É possível editar essas configurações no painel direito ou clicar em qualquer valor em uma declaração diretamente para editá-la.
- Várias linhas podem ser selecionadas e manipuladas ao mesmo tempo.
- Clique com o botão direito do mouse nas linhas selecionadas para obter opções adicionais.
- Insira um valor na parte superior do painel esquerdo para filtrar a lista de declarações que você pode selecionar.
- Passar o cursor sobre qualquer declaração no painel do meio ou esquerdo exibe uma descrição de dica da declaração. A mesma descrição é exibida na parte superior do terceiro painel.
- Passar o cursor à esquerda das declarações selecionadas exibe ícones . Clique nesses ícones para remover, recuar ou diminuir o recuo das declarações selecionadas.
- Ao inserir o valor para uma variável no parâmetro:
  - Insira um < para selecionar a partir de uma lista de variáveis do sistema.
  - Insira um # para selecionar a partir de uma lista de variáveis definidas pelo usuário.
- Abra e trabalhe com diversos procedimentos simultaneamente. Cada procedimento aberto é exibido em uma guia separada. Copie e cole as declarações selecionadas entre as guias.
- Você pode definir STEP como `Continue on Fail`. Isso permite que o procedimento continue em execução mesmo que aquele STEP específico falhe.
- Clique na linha em branco na parte inferior do procedimento para editar a descrição de todo o procedimento.
- É possível aninhar procedimentos dentro de procedimentos usando o comando `executeSubProcedure()`.

Como trabalhar com variáveis

As diretrizes a seguir se aplicam a qualquer procedimento do service desk.

- **Variáveis de procedimentos globais**: variáveis de procedimentos globais são definidas usando Service Desk > **Variáveis de procedimentos** *(página 66)*.
  - A mesma variável global pode ser aplicada a qualquer procedimento executado por qualquer service desk.
  - O comando **checkVariable()** *(página 92)* testa o valor de uma variável em um procedimento.
  - O valor de uma variável global pode ser alterado em um procedimento usando o comando **getVariable()** *(página 101)*, mas esse valor persiste apenas pela duração do procedimento.
  - Em um procedimento, uma variável global é referenciada *no texto* colocando seu nome entre chaves com `[=` e `=]`. Exemplo: `[=varname=]`.
  - As variáveis globais são definidas por **nome** e **tipo de conjunto**. Por exemplo, uma variável global pode se chamar `varname` e usar o tipo de conjunto `All.`. O tipo de conjunto `All` significa que a variável global pode ser usada em qualquer procedimento. Se uma variável for definida usando um tipo de conjunto para um procedimento específico, poderá ser usada apenas em procedimentos que correspondam a esse tipo de conjunto. Por exemplo, uma variável definida usando o tipo de conjunto `Goal` pode ser usada apenas em procedimentos de **Metas de ticket**.
  - Uma variável global de qualquer tipo de conjunto pode ser associada a uma política. **Políticas** *(página 67)* ignora o tipo de conjunto atribuído à variável global.
- **Variáveis específicas de procedimentos**: em um procedimento, você pode criar uma variável *específica de procedimento* usando o comando **getVariable()** *(página 101)* e atribuindo um valor a ela.
  - Diferente das variáveis globais, o escopo de uma variável de procedimento se aplica apenas ao procedimento em que foi criado.
  - Como variáveis globais, uma variável de procedimento é referenciada *no texto* colocando seu nome entre chaves com `[=` e `=]`. Exemplo: `[=varname=]`.
- **Variáveis de propriedade**: variáveis de propriedade fazem referência aos valores de campos no VSA.
  - Variáveis de propriedade são distinguidas colocando seus nomes *em texto* com `[$` e `$]`. Exemplo: `[$machine$]`.
  - Tipos de variáveis de propriedade incluem `[$TicketId$]` ou `[$Organization$]` ou `[$Status$]`. Para obter uma lista de variáveis de propriedades, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*.
  - Como variáveis globais e variáveis de procedimentos, os valores das variáveis de propriedade podem ser testados com instruções IF.
  - Configuração para a variável de propriedade `[$Manager$]`:
    - ✓ Crie uma organização.
    - ✓ Crie um departamento dentro dessa organização.
    - ✓ Crie um primeiro membro da equipe atribuído a esse departamento.
    - ✓ Crie um segundo membro da equipe atribuído a esse departamento.
    - ✓ Há um campo nomeado Supervisor no registro Equipe. Atribua o *segundo* membro da equipe como *Supervisor* do primeiro membro da equipe.
    - ✓ Crie um ticket e atribua o *primeiro* membro da equipe ao ticket, aquele que tem um supervisor. O nome do supervisor não é exibido no ticket.
    - ✓ Salve o ticket.
    - ✓ Qualquer procedimento associado, como a entrada em um estágio ou a alteração de um ticket, pode agora ser testado para verificar se a variável de propriedade

[$Manager$] do ticket é igual ao nome do *primeiro* membro da equipe.

✓ Há suporte para variáveis de propriedade de campos personalizados.

- **Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas** - Os nomes dos três tipos de variáveis fazem diferenciação entre maiúsculas e minúsculas.
- **Onde usadas** - Depois de as variáveis terem sido criadas, elas poderão ser incluídas, entre caracteres especiais, *em qualquer campo de entrada de texto* exibido por uma caixa de diálogo IF-ELSE.
- **Modelos de mensagens: variáveis de propriedade** *(página 75)*, variáveis globais e **variáveis de procedimento** *(página 66)* podem ser resolvidas em modelos de mensagens.
  - ➢ Qualquer nome de usuário incluído no campo **Para** de um modelo de mensagem é automaticamente convertido no endereço de e-mail correspondente desse usuário. Por exemplo, se o usuário `jsmith` tiver um endereço de e-mail correspondente de `jsmith@acme.com`, o mesmo modelo de mensagem, com `jsmith` no campo `To`, poderá ser usado por uma etapa **sendMessage()** para enviar uma mensagem a `jsmith` e também por uma etapa **sendEmail()** para enviar um e-mail a `jsmith@acme.com`. Os endereços de e-mail de cada usuário são mantidos usando Sistema > **Usuários** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4576.htm)*.
- **Modelos de nota**: variáveis de propriedade, variáveis globais e variáveis de procedimento podem ser resolvidas em modelos de nota.
- **Fuso horário da variável de procedimento**: a opção **Fuso horário da variável de procedimento** em Definição do desk > **guia Informações gerais** *(página 38)* define o fuso horário usado por variáveis de procedimento de data/hora, como [`$CreateDateTime$]`, `[$ClosedDateTime$]` e `[$EscalationDateTime$]`. Esse fuso horário também se aplica ao *texto* de data/hora gerado pelo procedimento que está inserido na coluna **Nota** do histórico de notas do ticket e ao *texto* de data/hora inserido em e-mails e mensagens gerados por procedimentos. (As datas/horas exibidas na coluna **Hora** do histórico de notas continuam a usar o fuso horário especificado para o usuário do VSA em Sistema > **Preferências do sistema** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#503.htm)*.)

Propriedades e variáveis de tickets

Propriedades de tickets

Tickets têm muitas propriedades. As regras para definir o valor de uma propriedade são específicas de cada propriedade. Em geral, os valores de propriedades são definidos manualmente, definidos pelo sistema e, portanto, somente leitura, ou lidos ou definidos usando procedimentos de serviço. Muitas propriedades são exibidas como colunas na **tabela de tickets** *(página 18)* e em caixas de diálogo de **permissão de campo** *(página 59)*. O mesmo conjunto de propriedades de tickets não estão necessariamente disponíveis para todas as combinações de definição de desk e função de usuário.

Variáveis de propriedade

A maioria dos campos padrão que você vê em um ticket tem uma variável de propriedade correspondente. Os nomes de variáveis são sensíveis a maiúsculas e minúsculas **Quando incorporada no texto** de uma nota maior ou em um modelo de mensagem, ou em uma instrução de texto maior dentro de um procedimento de serviço, uma variável de propriedade é colocada entre colchetes usando a notação `[$` e `$]` para identificá-la como uma variável de propriedade que precisa ser fornecida com um valor armazenado. Em um procedimento de serviço, se você for solicitado a simplesmente inserir o nome de uma variável de propriedade **sem texto circundante**, normalmente não é necessário incluir os colchetes `[$` e `$]` para identificá-la como uma variável de propriedade.

Propriedades personalizadas e variáveis de propriedade

Também há suporte para variáveis de propriedade de campos personalizados. Use o comando

assignCustomField() (página 96) em procedimentos de serviço para retornar ou definir seus valores. Usa o formato `[$customfieldId$]`. Os exemplos incluem:

- `[$ReasonforChange$]`
- `[$BusinessAspectsofChange$]`
- `[$TechnicalImpact$]`

Propriedades de solicitação de ticket e variáveis de propriedade

Propriedades de solicitação de ticket são um conjunto especial de variáveis de propriedade que se aplicam somente quando uma solicitação de ticket é criada usando um alerta ou e-mail de entrada via **Configuração de e-mails de entrada e alarmes** *(página 62)*. Elas podem ser:

- Testadas com o uso de **testTicketProperty()** *(página 95)* em **Mapeamento de solicitação de ticket**.
- Incorporadas em **Modelos de mensagem** *(página 54)* quando colocadas entre colchetes usando e notação `[$` e `$]`. O modelo de mensagem deve ser referenciado por procedimentos de serviço de **Remoção de duplicatas de solicitações de ticket** *(página 84)* e **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)*.
- Inseridas nos campos de edição de outros comandos de procedimentos de serviço de **Remoção de duplicatas de solicitações de ticket** e **Mapeamento de solicitação de ticket**. *Estes são os únicos dois procedimentos de serviço que podem usá-las.* Para obter informações adicionais, consulte **Propriedades de origem** *(página 80)*.

Classificações de propriedades/variáveis

- **Propriedades/variáveis somente leitura**: se exibidas em um ticket, uma nota ou um modelo de mensagem, essas propriedades e suas variáveis correspondentes só poderão ser lidas. Elas são definidas pelo sistema ou definidas em outro módulo, fora do **Service Desk**
- **Pode ser atribuída manualmente**: essa propriedade pode ter um valor atribuído manualmente usando o editor de tickets.
- **Pode ser atribuída por procedimento de serviço**: essa propriedade pode ter um valor atribuído por procedimentos de serviço. A maioria das propriedades que pode ser atribuída manualmente também pode ser atribuída por procedimento de serviço.
- **Variáveis/propriedades de solicitação de ticket**: essas propriedades e suas variáveis de propriedade correspondentes estão restritas a procedimentos de serviço de solicitação de tickets.

Variáveis	Descrição	Variáveis/propriedades somente leitura	Pode ser atribuída manualmente	Pode ser atribuída por procedimento de serviço	Propriedades/variáveis de solicitação de ticket
[$ActualTaskHours$]	O número total de horas trabalhadas durante o trabalho em tarefas dentro de um ticket.	●			
[$AgentGuid$]	Quando um ticket está associado a um agente, esta é a ID exclusiva do agente.	●			
[$AllNotes$]	Exibe todo o histórico de todas as notas ocultas e não ocultas.	●			
[$AllPublicNotes$]	Exibe todo o histórico de notas não ocultas.	●			
[$ArchiveFlag$]	Se "true", este ticket será arquivado.	●	●	●	
[$Assignee$]	O usuário do VSA atualmente atribuído ao ticket.		●	●	
[$AssigneeEmailAddress$]	O e-mail do destinatário atribuído ao ticket.	●			
[$Body$]	O corpo do texto do e-mail ou alerta.				●
[$CCEmailAddr$]	Os destinatários de e-mail CC.				● [2]

[$Category$]	A categoria atribuída ao ticket.		●	●	
[$Changes$]	Exibe um resumo de alterações como texto simples, incluindo qualquer nota recém-adicionada. Aplicável somente a notas públicas.	●			
[$ChangesAsHtml$]	Exibe um resumo de alterações em HTML, incluindo qualquer nota recém-adicionada. Aplicável somente a notas públicas.	●			
[$ClosedDateTime$]	A data/hora em que o ticket foi fechado.		●		
[$CreateDateTime$]	A data/hora de criação do ticket.		●		
[$Description$]	A descrição do ticket.		●		
[$EditingUserName$]	O usuário que editou o ticket pela última vez.	●			
[$EmailHeaders$]	Os cabeçalhos do e-mail.				●[2]
[$EmailPriority$]	A prioridade do e-mail, definida pelo remetente.				●[2]
[$EscalationDateTime$]	*(Passagem para outro nível)* A data/hora em que o ticket será passado para outro nível se não sair do estágio atual.		●		
[$EscalationLevel$]	O nível atual de passagem para outro nível deste ticket dentro do estágio atual.	●			
[$EstimatedTaskHours$]	O número estimado de horas para todas as tarefas do ticket.	●			
[$ExpectedDueDate$]	Define a data/hora prevista para o ticket inteiro.		●		
[$FullMachineName$]	O nome e o grupo da máquina completamente qualificados. Equivalente a usar [$Machine$].[$MachineGroup$]. Normalmente usados com a etapa Programar procedimento em um procedimento para executar um procedimento do agente.	●	●	●	
[$GoalDateTime$]	A data/hora prevista em que o ticket vencerá se não sair do estágio atual.	●			
[$Hidden$]	Sempre "false" para solicitações de ticket que criam um novo ticket. Ao responder a um ticket de saída, a inclusão de uma sequência ~hide no assunto ou no corpo do e-mail de resposta fará com que a mensagem de resposta seja convertida em uma nota oculta.				●
[ID]	A ID exclusiva da solicitação de ticket. Não deve ser utilizada em procedimentos.				●
[$InIncidentUpdate$]	"True" se um ticket existente estiver sendo atualizado. "False" se um novo ticket estiver sendo criado.	●			●
[$InMergeTicket$]	"True" se o procedimento estiver sendo executado em um comando de ticket mesclado.	●			
[$IsTicketRequest$]	"True" se criado por um evento do sistema, e não por um e-mail de entrada.				●
[$LastEditDateTime$]	*(Modificado em)*: a data/hora em que o ticket foi editado pela última vez.		●		
[$LastPublicUpdate$]	A data/hora em que uma nota não oculta foi adicionada pela última vez ao ticket.	●			
[$Machine$]	A ID de máquina associada a este ticket.		●	●	

[$MachineGroup$]	O grupo de máquinas da ID de máquina associada ao ticket.		●	●	
[$Manager$]	O supervisor de um membro da equipe associado a um ticket. Consulte **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter instruções sobre como usar esta variável de propriedade. Nota: Isso não equivale ao gerente do departamento ao qual o membro da equipe pertence.	●			
[$Merged$]	"True" se o ticket tiver sido criado por um comando de mesclagem.	●			
[$Organization$]	A ID da organização atribuída ao ticket.		●	●	●
[$PartitionID$]	A partição para a qual a solicitação de ticket foi direcionada. Não deve ser utilizada em procedimentos de serviço.				●
[$Owner$]	O usuário é, em última análise, responsável pela resolução desse ticket.		●	●	
[$OwnerEmailAddress$]	O endereço de e-mail do proprietário do ticket.	●			
[$PolicyName$]	O nome da política atribuída ao ticket.		●	●	
[$Pool$]	O conjunto de usuários do VSA atribuídos ao ticket.		●	●	
[$PreviousStage$]	O estágio ao qual o ticket foi anteriormente atribuído.	●			
[$Priority$]	A prioridade atribuída ao ticket.		●	●	
[$ProjectedDate$]	A data prometida para resolver o ticket.		●	●	
[$RawEml$]	O e-mail bruto, sem os cabeçalhos.				● [2]
[$ReadFlag$]	Se verdadeiro, significa que nenhum usuário visualizou o ticket ainda. Se falso, pelo menos um usuário visualizou o ticket.		●	●	
[$RelatedTicketsAsBulletList$]	Retorna uma lista de marcadores de tickets relacionados.	●			
[$RelatedTicketsAsString$]	Retorna uma lista separada por vírgulas de IDs de tickets com suas descrições resumidas.	●			
[$Resolution$]	Exibe a resolução atribuída ao ticket.		●	●	
[$ResolutionDateTime$]	*(Data real de conclusão)* A data/hora em que o ticket foi resolvido.	●			
[$ResolutionText$]	O texto descritivo inserido com um código de resolução.		●	●	
[$SDTimeZoneOffset$]	Exibe o deslocamento de fuso horário atribuído ao ticket.		●	●	
[$ServiceDesk$]	O service desk usado para criar o ticket.		●		
[$Severity$]	A gravidade atribuída ao ticket.		●	●	
[$SourceType$] [$SourceTag1$] [$SourceTag2$] [$SourceTag3$] [$SourceValue1$] [$SourceValue2$] [$SourceValue3$]	Consulte **testTicketProperty()** *(página 95)* para obter uma descrição das variáveis SourceType, SourceTag e SourceValue.				●
[$Staff$]	Exibida como o campo de Contato no editor de tickets. Um contato é um membro de equipe de uma		●	●	●

	empresa.				
[$StaffEmail$]	*(E-mail do contato)*: exibe o valor do e-mail do contato.		●		
[$StaffPhoneNumber$]	*(Telefone de contato)* O número de telefone da equipe ao qual o ticket está atribuído.		●	●	
[$Stage$]	O estágio atribuído ao ticket.		●	●	
[$StageStartDateTime$]	A data/hora de início do estágio atual do ticket.	●			
[$Status$]	O status atribuído ao ticket.		●	●	
[$Subject$]	A linha de assunto do e-mail ou alerta.				●
[$SubmitterEmailAddress$]	O endereço de e-mail do remetente.		●		● [1]
[$SubmitterName$]	O nome da pessoa que está enviando o ticket. Normalmente é o nome do usuário que liga ou envia e-mail sobre um problema do serviço.		●		● [1]
[$SubmitterType$]	O tipo de pessoa que criou o ticket. Um PARTICIPANTE é um usuário do VSA. Um USUÁRIO é um usuário não VSA.	●	●		●
[$Summary$]	Uma descrição resumida de uma linha do ticket.		●	●	
[$TargetEmailAddr$]	O endereço ao qual o e-mail de entrada foi enviado.				●
[$TicketId$]	*(ID)* O identificador exclusivo do ticket. Esse valor não pode ser alterado.	●			
[$TicketURL$]	Fornece um link para o ticket em um e-mail ou uma mensagem.	●			
[$TotalHoursWorked$]	*(Data/hora do trabalho realizado)* O total de horas trabalhadas no ticket.		●	●	
[$WorkOrder$]	A ordem de trabalho associada ao ticket.	●			
[$WorkOrderName$]	O nome da ordem de trabalho associada ao ticket.	●			
[$WorkOrderNumber$]	O número da ordem de trabalho associada ao ticket.	●			
[$WorkPerformedDateTime$]	A data e a hora em que um trabalho foi realizado no ticket. Esse valor é independente das entradas das horas trabalhadas.	●			

[1] As exceções são `[$SubmitterName$]` e `[$SubmitterEmailAddress$]`, que podem ser alterados manualmente no editor de tickets.

[2] As variáveis de propriedade `[$CCEmailAddr$]`, `[$EmailHeader$]`, `[$EmailPriority$]`, `[$RawEml$]` apenas são aplicáveis a procedimentos de **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)*.

Propriedades sem variáveis					
Atividade	O tipo de atividade associado a uma entrada de horas trabalhadas. Aplicável somente se Integração com o Service Billing estiver ativada.		●		
Formulário de inscrição	Exibe uma lista suspensa de diferentes formulários que podem ser usados para editar um ticket.		●		
Nota oculta	Oculta, mostra ou permite a criação de notas ocultas, opcionalmente.		●		
Bloqueado por	O usuário que está editando o ticket. O bloqueio impede que qualquer outro usuário edite o ticket.		●		
Bloqueado em	A data/hora em que o ticket foi bloqueado.		●		
Nota	Oculta, mostra ou permite a criação de notas não		●		

	ocultas, opcionalmente.				
Endereço da organização	O endereço da empresa atribuída ao ticket.		●		
Nome da empresa	O nome da empresa atribuída ao ticket.		●		
Substituir taxa	Uma taxa inserida manualmente que substitui a taxa de faturamento padrão para um tipo de recurso selecionado. Aplicável somente se Integração com o Service Billing estiver ativada.		●		
ResourceType	O tipo de recurso atribuído ao ticket. Aplicável somente se Integração com o Service Billing estiver ativada.		●		

Propriedades de origem

Como criar tickets a partir de eventos do sistema

O VSA pode ser configurado para criar tickets quando eventos do sistema ocorrem. Os tipos de eventos do sistema que criam tickets são alertas ou e-mails de entrada. Um evento do sistema que cria um ticket também ocorre quando um usuário do VSA clica em um link **Criar ticket** em vários locais no VSA.

A criação de um ticket com base em um evento do sistema começa com a adição de uma linha de dados à tabela `dbo.ticRequest` do banco de dados `ksubscribers` do VSA. A linha contém todos os dados de eventos do sistema necessários para criar o ticket.

Se a integração com o **Service Desk** estiver **ativada** *(página 56)*, o ticket será criado no módulo **Service Desk**. Se o **Service Desk** não tiver ativado, o ticket será criado no módulo **Ticketing**.

Propriedades de origem

Um conjunto de colunas de "origem" são incluídas em cada linha de dados na tabela `dbo.ticRequest`. Estas colunas de origem são usadas apenas pelo **Service Desk**. O conjunto de colunas de origem tem o seguinte padrão.

- Tipo de origem
- Tag de origem 1
- Valor de origem 1
- Tag de origem 2
- Valor de origem 2
- Tag de origem 3
- Valor de origem 3
- ...

O conjunto inteiro de colunas de origem inclui uma coluna de Tipo de origem e 12 "pares" de colunas de Tipo de origem e Valor de origem, totalizando 25 colunas. O conjunto inteiro de 25 colunas é usado para classificar o conteúdo do evento do sistema utilizado para criar o ticket no **Service Desk**. Essas colunas de origem de informações só estão disponíveis para trabalho durante o tempo em que um ticket do **Service Desk** está sendo criado a partir de uma linha de dados na tabela `ticRequest`.

Como criar tickets a partir de eventos do sistema no Service Desk

No **Service Desk**, apenas dois tipos de comandos têm permissão para acessar dados de colunas de origem:

- O comando IF **isDuplicateRequest()** *(página 92)* no procedimento de serviço de **Remoção de duplicatas de solicitações de ticket** *(página 84)*.

- O comando IF **testTicketProperty()** *(página 95)* dentro dos procedimentos de serviço de **Remoção de duplicatas de solicitações de ticket** ou **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)*. Nesse caso, a lista de *propriedades de origem* é um subconjunto de muitas outras propriedades de tickets que você pode testar.

Como executar os procedimentos

Ambos os procedimentos de serviço de **Remoção de duplicatas de solicitações de ticket** e **Mapeamento de solicitação de ticket** devem ser especificados pela página **Configuração de e-mails de entrada e alarmes** *(página 62)* para serem executados.

- Use a **guia Geral** *(página 62)* para criar tickets com base em eventos do sistema, como alertas ou usuários clicando em um link **Criar ticket**.
- Use a **guia Leitores** *(página 63)* para criar tickets com base em e-mails de entrada.

Dados de amostra

As tabelas a seguir mostram alguns dos valores que podem aparecer em colunas de origem selecionadas.

SourceType	SourceTag1	SourceTag2	SourceTag3	SourceTag4
Credencial inválida do Agente	agentguid	alertid		
Agente off-line	agentguid	alertid		
Agente on-line	agentguid	alertid		
Falha no procedimento do agente	agentguid	AlertRegistrationId		
Contador	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
Alteração da unidade de disco	agentguid	alertid		
Registro de evento	agentguid	AlertRegistrationId	LogType	LogTypeLabel
Alerta do KNMi	assetid	monitorid	monitortype	
Pouco espaço em disco	agentguid	alertid OU AlertRegistrationId		
Novo patch	agentguid	alertid		
Alteração da placa PCI	agentguid	alertid		
Processo	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
Alteração de RAM	agentguid	alertid		
Serviço	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
SNMP	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
Verificação do sistema	agentguid	alertid OU monitorobjectid		
Alteração Win AU	agentguid	alertid		

SourceType	SourceTag5	SourceTag6	SourceTag7	SourceTag8
Credencial inválida do Agente				
Agente off-line				
Agente on-line				

Falha no procedimento do agente				
Contador	monitorobjectname			
Alteração da unidade de disco				
Registro de evento	EventSetName	EventId	EventSource	MensagemEvento
Alerta do KNMi				
Pouco espaço em disco				
Novo patch				
Alteração da placa PCI				
Processo	monitorobjectname			
Alteração de RAM				
Serviço	monitorobjectname			
SNMP	monitorobjectname			
Verificação do sistema				
Alteração Win AU				

Colunas de valor de origem

As colunas de *valor de origem* não são exibidas na tabela acima. Uma coluna de valor de origem existe para cada coluna de tag de origem. Uma célula de valor de origem pode conter uma ampla variedade de valores para sua célula de tag de origem correspondente. Por exemplo, na tabela acima, a célula para a linha `Event Log` e a coluna `Source Tag 4` mostra a sequência `LogTypeLabel`. Alguns dos valores diferentes que podem ser exibidos nas células de `Source Value 4` correspondentes são:

- `Directory Service`
- `Internet Explorer`
- `Application`
- `DNS Server`
- `System`
- `Security`

Comparações de sequência

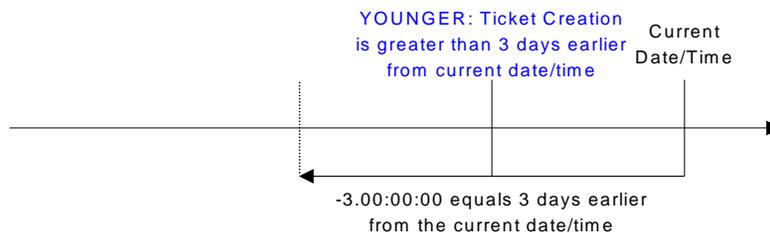
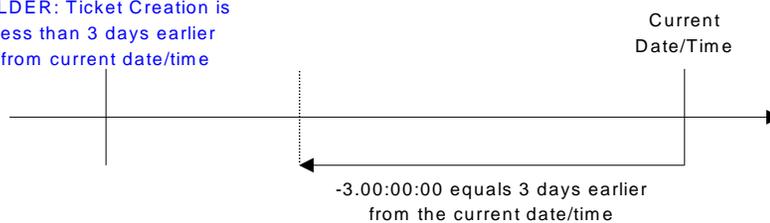
As comparações de sequência executadas em comandos IF não fazem diferenciação de maiúsculas e minúsculas. Os testes disponíveis são:

- `Exists`: verdadeiro se a variável existir *e* tiver um valor não vazio.
- `Does Not Exist`: verdadeiro se a variável *não* existir *ou* tiver um valor vazio.
- `Is Equal To`: verdadeiro se o valor da variável for igual ao valor de teste.
- `Is Not Equal To`: verdadeiro se o valor da variável *não* for igual ao valor de teste.
- `Is Greater Than`: verdadeiro se o valor da variável for maior que o valor de teste.
- `Is Greater Than or Equal To`: verdadeiro se o valor da variável for maior ou igual ao valor de teste.
- `Is Less Than`: verdadeiro se o valor da variável for menor que o valor de teste.

- `Is Less Than or Equal To`: verdadeiro se o valor da variável for menor ou igual ao valor de teste.
- `Contains`: verdadeiro se o valor de teste for uma subsequência da variável (a variável deve ser uma sequência).
- `Does Not Contain`: verdadeiro se o valor de teste *não* for uma subsequência da variável (a variável deve ser uma sequência).
- `Begins With`: verdadeiro se o valor de teste começar com o valor da variável.
- `Ends With`: `Begins With`: verdadeiro se o valor da variável terminar com o valor de teste.

Para testes `Is Equal To`, `Is Not Equal To`, `Is Greater Than`, `Is Greater Than or Equal To`, `Is Less Than` e `Is Less Than or Equal To`, as variáveis comparadas podem ser uma sequência, um número, uma data no formato `yyyy/mm/dd` ou `yyyy/mm/dd hh:mm` ou `yyyy/mm/dd hh:mm:ss`, ou um número de versão contendo pontos ou vírgulas como `1.2.3` ou `4,5,6,7`. Valores em variáveis são armazenados em sequências, logo, os números comparados devem ter o mesmo comprimento de sequência. Se um formato de data for especificado, ele poderá ser deslocado usando `+ dd:hh:mm:ss` ou `- dd:hh:mm:ss`. Apenas `dd` dias são necessários; `hh` horas, `mm` minutos e `ss` segundos podem ser omitidos e considerados como zero quando ausentes.

Comparações de Data/hora

Você pode usar uma declaração IF para testar se a hora, em relação à hora atual, é verdadeira ou não. O tempo relativo é especificado como `[-][d.]hh:mm:ss`, em que `d` é o número de dias, `hh` é o número de horas, `mm` é o número de minutos e `ss` é o número de segundos. Especificar um `-` na frente faz com que uma hora no passado seja calculada. Assim, `-1:00:00` significa uma hora atrás, `-3.12:45:08` significa três dias, 12 horas, 45 minutos e 8 segundos atrás. *Observe que dias tem um ponto logo depois dele, em vez de um ponto e vírgula.* É opcional especificar `d` e `-`. Esses tempos não levam em conta a cobertura de horas associada a uma política. Por exemplo, uma declaração IF pode testar, para ver se a data/hora de criação do ticket é de mais de três dias. O primeiro valor é `CreateDateTime`, o operador é `Is Less Than` e o valor de comparação é `-3.00:00:00`.

Estágio de entrada ou de saída

Definição de procedimentos > Entrada no estágio ou Saída do estágio

Um procedimento **Entrada ou saída de estágio** é executado quando um ticket transiciona para um estágio especificado. Procedimentos são vinculados a estágios usando a guia Service Desk > Definição do desk > Processamento > Estágio > Novo/Editar > **Procedimentos** *(página 44)*.

Sequenciamento de procedimentos

Se você alterar um procedimento de estágio manualmente, o procedimento de *saída* do estágio será executado primeiro e, em seguida, o procedimento de *entrada* do estágio para o novo estágio será executado logo depois e, em seguida, o procedimento *alteração de ticket* será executado.

Se você definir um ticket para um estágio *durante um procedimento*, o procedimento aguardará enquanto o procedimento de saída do estágio para o estágio *atual* é executado e, em seguida, aguarda enquanto o procedimento de entrada de estágio para o *novo* estágio é executado, retomando, em seguida, a execução do resto do procedimento a partir desse ponto.

Alteração do ticket

Definição de procedimentos > Alteração do ticket

Uma **Alteração de ticket** é executada toda vez que um ticket é alterado. Normalmente, os procedimentos **Alteração de ticket** notificam o cessionário ou remetente de que um ticket foi atualizado. Procedimentos de **Alteração do ticket** são vinculados à definição de desk inteira usando Service Desk > Definição do desk > Novo/Editar > guia **Procedimentos** *(página 40)*.

Sequenciamento de procedimentos

Se você alterar um procedimento de estágio manualmente, o procedimento de *saída* do estágio será executado primeiro e, em seguida, o procedimento de *entrada* do estágio para o novo estágio será executado logo depois e, em seguida, o procedimento *alteração de ticket* será executado.

Se você definir um ticket para um estágio *durante um procedimento*, o procedimento aguardará enquanto o procedimento de saída do estágio para o estágio *atual* é executado e, em seguida, aguarda enquanto o procedimento de entrada de estágio para o *novo* estágio é executado, retomando, em seguida, a execução do resto do procedimento a partir desse ponto.

De-Dup de solicitação de ticket

Definição de procedimentos > Remoção de duplicatas de solicitações de ticket

Um procedimento **De-Dup de solicitação de ticket** compara uma *solicitação de ticket* com tickets existentes para determinar se a solicitação de ticket está duplicada. Se uma solicitação de ticket é uma duplicata de um ticket existente, a solicitação de ticket será cancelada.

Solicitações de tickets são criadas a partir de e-mails de entrada ou de eventos do sistema, como condições de alerta. **Configuração de e-mails de entrada e alarmes** *(página 62)*, e procedimentos vinculados de service desk determinam como as solicitações de tickets são processadas em tickets, quais service desks são usados para criar os tickets e se as solicitações de tickets são canceladas.

> **Nota:** Consulte o comando **isDuplicateRequest()** *(página 92)* para obter detalhes sobre como comparar uma solicitação de ticket com tickets existentes. Esse comando IF está disponível apenas em um procedimento **De-Dup de solicitação de ticket**. Para obter mais informações, consulte **Propriedades de origem** *(página 80)*.

> **Nota:** Para obter uma lista de variáveis de propriedades que se aplicam a solicitações de ticket, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*.

Mapeamento de solicitação de ticket

Definição de procedimentos > Mapeamento de solicitação de ticket

Um procedimento de **Mapeamento de solicitação de ticket** define os atributos de uma *solicitação de ticket* pouco antes de o ticket ser criado, incluindo a definição de desk usada para criar o ticket.

Solicitações de tickets são criadas a partir de e-mails de entrada ou de eventos do sistema, como condições de alerta. **Configuração de e-mails de entrada e alarmes** *(página 62)*, e procedimentos vinculados de service desk determinam como as solicitações de tickets são processadas em tickets, quais service desks são usados para criar os tickets e se as solicitações de tickets são canceladas.

> **Nota:** Consulte o comando **testTicketProperty()** *(página 95)* para obter detalhes sobre como testar os valores de propriedade de solicitações de tickets, inclusive o evento do sistema de *origem* da solicitação de ticket. Esse comando IF está disponível apenas em um procedimento **Mapeamento de solicitação de ticket**. Para obter mais informações, consulte **Propriedades de origem** *(página 80)*.
>
> **Nota:** Para obter uma lista de variáveis de propriedades que se aplicam a solicitações de ticket, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*.

Objetivo

Definição de procedimento > Meta

Um procedimento de **Meta** é executado depois de um período de tempo especificado, normalmente para registrar se uma meta foi ou não atendida.

Procedimentos de meta para tickets

Um procedimento de meta é vinculado a uma *definição de desk* usando Service Desk > Definição do desk > Novo/Editar > guia **Procedimentos** *(página 40)*.

- A meta do ticket define a data de vencimento de todo o ticket.
- O editor de tickets exibe a data de vencimento do ticket.
- A data de vencimento do ticket pode ser definida usando o comando **setTicketGoalTime()** *(página 103)*.
- As horas de metas do ticket podem ser pausadas e retomadas usando os comandos **pauseTicketGoal()** *(página 102)* e **resumeTicketGoal()** *(página 102)*.

Procedimentos de meta para estágios

Procedimentos de meta são vinculados a *estágios* usando a guia Service Desk > Definição do desk > Processamento > Estágio > Novo/Editar **Procedimentos** *(página 44)*.

- Um procedimento de meta de estágio inicia o relógio da meta assim que o ticket entra no estágio. O acionamento de um procedimento de meta de estágio é cancelado assim que o ticket transiciona para fora desse estágio.
- A hora da meta de um estágio pode ser definida usando o comando **setGoalTime()** *(página 103)*. Isso substitui a hora da meta padrão definida no registro do estágio.
- A codificação por cores por `Due Date` em **Preferências da função** *(página 57)* é determinada por um procedimento de meta vinculado a um estágio.

- As horas de metas do estágio podem ser pausadas e retomadas usando os comandos **pauseStageGoal()** *(página 101)* e **resumeStageGoal()** *(página 102)*.
- Diferente de **passagens para outro nível** *(página 86)*, "níveis" de meta não existem. Há apenas um para cada estágio.

Passar para outro nível

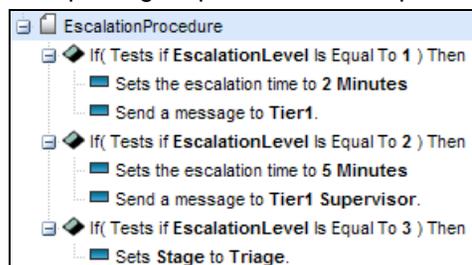
Definição de procedimento > Passagem para outro nível

Um procedimento de **passagem para outro nível** é executado depois de um período de tempo especificado, normalmente para passar um ticket para outro nível de serviço.

- Procedimentos de passagem para outro nível são vinculados a *estágios* usando a guia Service Desk > Definição do desk > Processamento > Estágio > Novo/Editar > **Procedimentos** *(página 44)*.
- Uma passagem para outro nível de estágio inicia o relógio da passagem para outro nível assim que o ticket entra no estágio. O procedimento de passagem para outro nível, incluindo todos os níveis de passagem para outro nível, é cancelado quando se sai do estágio do ticket.
- A hora da passagem para outro nível para um estágio pode ser definida usando o comando **setEscalationTime()** *(página 103)*. Isso substitui a hora da passagem para outro nível padrão definida no registro do estágio.

Níveis de passagem para outro nível

Um procedimento de passagem para outro nível pode ser acionado para ser executado várias vezes, com base no nível de passagem para outro nível do ticket. Cada vez que o ticket falha em sair do estágio, o nível de passagem para outro nível do ticket aumenta uma vez. Assim, um estágio é iniciado com um valor de nível de passagem para outro nível de zero. Depois de a primeira passagem para outro nível ocorrer, o nível de passagem para outro nível é igual a um, e assim por diante.

- Quando se sai de um estágio, todos os níveis de passagem para outro nível do estágio atual desse ticket são cancelados.
- Procedimentos podem ser configurados para testar a propriedade `EscalationLevel` usando o comando **testIncidentProperty()** *(página 94)*.
- **Modelos de mensagens** *(página 54)* e **Modelos de notas** *(página 53)* podem incluir o nível de passagem para outro nível de um ticket em texto usando a notação `[$EscalationLevel$]`. Consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*.
- Um procedimento de passagem para outro nível do ticket pode redefinir o nível e a hora da passagem para outro nível usando um comando **setEscalationTime()** *(página 103)*. Cada procedimento de passagem para outro nível que é executado configura o próximo evento de passagem para outro nível que irá ocorrer. Exemplo:

Sub-procedimentos

Definição de procedimentos > Subprocedimentos

Um procedimento **Subprocedimentos** é executado quando executado por outro procedimento do service desk. Isso permite manter um único subprocedimento e executá-lo repetidamente.

- Subprocedimentos são executados usando o comando **executeSubProcedure()** *(página 97)*.
- Qualquer tipo de procedimento pode executar um subprocedimento.
- Você pode aninhar a execução de procedimentos em dez níveis.

> **Nota:** Consulte **Cálculos de prioridade de service desk** *(página 87)* para obter um exemplo de um subprocedimento.

Cálculos de prioridade de service desk

O subprocedimento `STD Calculate Priority`, usado pelo service desk **Incidente baseado na ITIL** *(página 49)*, calcula a prioridade de um ticket. O cálculo considera as configurações de ticket primeiro para `Severity` e depois `Urgency` para selecionar:

- O valor do campo `Priority` do ticket.
- O **tempo de passagem para outro nível** *(página 103)* do estágio do ticket.
- O **tempo do objetivo** *(página 103)* do estágio do ticket.

Glossário

- **Gravidade:** : seriedade da solicitação de incidente/serviço. Os valores possíveis são:
- **Urgência** : exige ou força ação ou atenção rápida. O assunto é urgente.
- **Prioridade** : o direito de precedência sobre os demais. Algo que recebe atenção especificada. Minha primeira prioridade.

Gravidade e urgência

Os valores possíveis para `Severity` e `Urgency` são:

- Alta
- Médio
- Baixo

Prioridades para definir tempos de passagem para outro nível

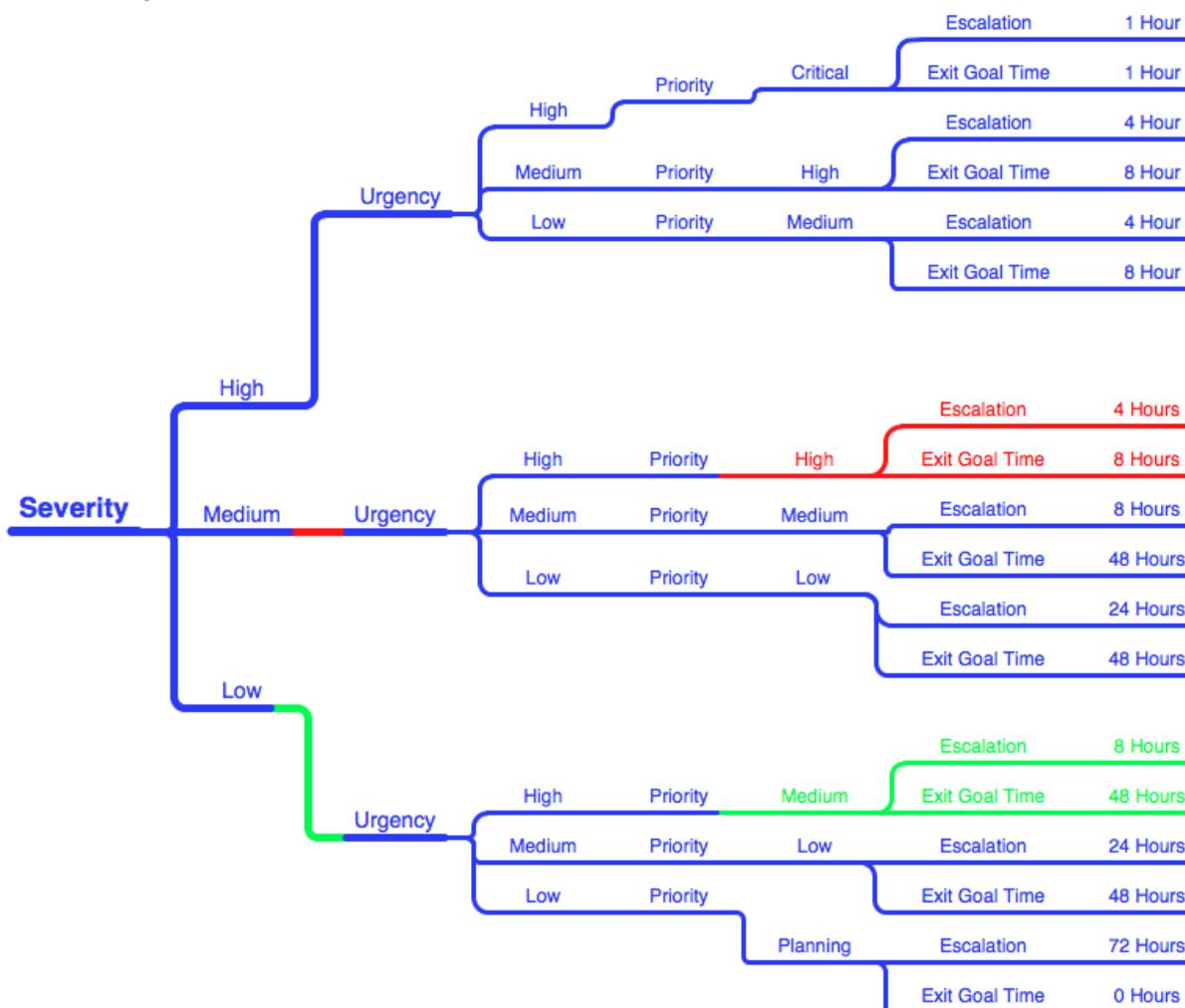
O subprocedimento `STD Calculate Priority` faz referência às seguintes **variáveis de procedimento** *(página 66)* predefinidas para especificar o *tempo de passagem para outro nível* do estágio de um ticket.

`Escalation_Priority1`	Crítica	= 1 hora
`Escalation_Priority2`	Alta	= 4 horas
`Escalation_Priority3`	Média	= 8 horas
`Escalation_Priority4`	Baixa	= 24 horas
`Escalation_Priority5`	Planejada	= 72 horas

Prioridades de SLA para definir tempos de metas

O subprocedimento `STD Calculate Priority` faz referência às seguintes variáveis de procedimento predefinidas para especificar o *tempo de meta* do estágio de um ticket.

`SLA_Priority1`	Crítica	= 1 hora

`SLA_Priority2`	Alta	= 8 horas
`SLA_Priority3`	Média	= 48 horas
`SLA_Priority4`	Baixa	= 48 horas
`SLA_Priority5`	Planejada	= 0 horas

Comandos IF-ELSE-STEP do Service Desk

Veja a seguir um resumo de instruções **IF-ELSE** e **STEP** usadas em procedimentos do **Service Desk**.

Declarações IF-ELSE

checkVariable() *(página 92)*	Avalie uma determinada variável.

else *(página 92)*	Adiciona um comando abaixo de um comando IF correspondente.
isDuplicateRequest() *(página 92)*	Compara e-mails de entrada para determinar se é uma duplicata de um ticket existente.
inReopenTicket() *(página 94)*	Testa se o ticket é um ticket reaberto.
isTicketClosed() *(página 94)*	Testa se um ticket está fechado.
isWithinCoverage() *(página 94)*	Testa se um ticket ou um artigo da BC está atualmente na programação de cobertura.
testIncidentCustomField() *(página 94)*	Compara um valor de campo personalizado em um ticket com um valor ou variável especificado.
testIncidentProperty() *(página 94)*	Compara o valor de um campo em um ticket com um valor ou variável especificado.
testTicketProperty() *(página 95)*	Compara o valor de um campo em um e-mail de entrada com um valor ou variável especificado.

Declarações STEP

addNote() *(página 95)*	Adiciona uma nota ao ticket sendo processado pelo procedimento.
addNoteWithTime() *(página 95)*	Adiciona uma nota e uma hora ao ticket que está sendo processado pelo procedimento.
assignCustomField() *(página 96)*	Atribui um valor a um campo personalizado de um ticket.
assignCustomObjectField() *(página 96)*	Atribui um valor ao campo personalizado de um *novo ticket* criado com o comando **createTicket()** *(página 97)*.
assignObjectProperty() *(página 96)*	Atribui um valor à propriedade de um *novo ticket* criado com o comando **createTicket()** *(página 97)*.
assignTicketProperty() *(página 96)*	Atribui um valor à propriedade do ticket *atual*.
cancelTicketCreation() *(página 97)*	Cancela a criação do ticket.
comment() *(página 97)*	Adiciona um comentário de uma linha ao procedimento.
createTicket() *(página 97)*	Cria um novo ticket em um serviço desk especificado.
deleteTicket() *(página 97)*	Exclui o ticket sendo processado pelo procedimento.
executeExternalScript() *(página 97)*	Executa um script escrito em VB ou C#.
executeShellCommand() *(página 99)*	Executa um comando de shell no servidor da Kaseya.
executeSqlNonQuery() *(página 100)*	Executa um comando SQL sem consulta no banco de dados SQL Server do servidor da Kaseya.
executeSqlQuery() *(página 100)*	Executa um comando SQL de consulta de seleção no banco de dados SQL Server do servidor da Kaseya.
executeSubProcedure() *(página 97)*	Inicia um outro procedimento.
exitProcedure() *(página 99)*	Sai do procedimento atual.
failCurrentTicketTransaction() *(página 101)*	Alterações feitas em um ticket não são salvas no banco de dados.
getAgentInfo() *(página 101)*	Retorna um valor de propriedade selecionado da última auditoria da máquina de agente associada ao ticket.
getVariable() *(página 101)*	Obtém um valor inserido ou um valor de um arquivo armazenado no servidor da Kaseya.
linkTickets() *(página 101)*	Associa outro ticket ao ticket sendo processado.
pauseStageGoal() *(página 101)*	Pausa o tempo de contagem transcorrido em relação à meta do estágio.
pauseTicketGoal() *(página 102)*	Pausa o tempo de contagem transcorrido em relação à meta do ticket.

reOpenTicket() *(página 102)*	Reabre um ticket fechado.
resumeStageGoal() *(página 102)*	Retoma o tempo de contagem transcorrido em relação à meta do estágio.
resumeTicketGoal() *(página 102)*	Retoma o tempo de contagem transcorrido em relação à meta do ticket.
scheduleProcedure() *(página 102)*	Executa um *procedimento de agente* selecionado para uma máquina especificada.
sendEmail() *(página 102)*	Envia um e-mail para um ou mais destinatários.
sendMessage() *(página 102)*	Envia uma mensagem para a caixa de entrada de um usuário.
sendMessageToPool() *(página 103)*	Envia uma mensagem para a caixa de cada usuário incluído em um conjunto.
setEscalationTime() *(página 103)*	Define o tempo que um ticket demora para passar para outro nível.
setGoalTime() *(página 103)*	Define o tempo que uma meta de ticket ou de estágio está programada para ser concluída.
setTicketGoalTime() *(página 102)*	Define a data de vencimento para todo o ticket.
writeProcedureLogEntry() *(página 103)*	Grava uma entrada em Sistema > **Registro em logs de aplicativos** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4739.htm)*.

Onde usado

Essas declarações **IF-ELSE** e **STEP** são usadas pelos seguintes tipos de procedimentos do **Service Desk**.

Declarações IF-ELSE	Estágio de entrada ou de saída	Alteração do ticket	De-Dup de solicitação de ticket	Mapeamento de solicitação de ticket	Objetivos do ticket	Passar tickets para outro nível	Sub-procedimentos
checkVariable() *(página 92)*	●	●	●	●	●	●	●
else *(página 92)*	●	●	●	●	●	●	●
isDuplicateRequest() *(página 92)*			●				
inReopenTicket() *(página 94)*	●	●					
isTicketClosed() *(página 94)*				●			
isWithinCoverage() *(página 94)*	●	●			●	●	●
testIncidentCustomField() *(página 94)*	●	●			●	●	●
testIncidentProperty() *(página 94)*	●	●			●	●	●
testTicketProperty() *(página 95)*				●			

Declarações STEP	Estágio de entrada ou de saída	Alteração do ticket	De-Dup de solicitação de ticket	Mapeamento de solicitação de ticket	Objetivos do ticket	Passar tickets para outro nível	Sub-procedimentos
addNote() *(página 95)*	●	●	●	●	●	●	●
addNoteWithTime() *(página 95)*	●	●	●	●	●	●	●
assignCustomField() *(página 96)*	●	●	●	●	●	●	●
assignObjectProperty() *(página 96)*	●	●			●	●	●
assignTicketProperty() *(página 96)*	●	●	●	●	●	●	●
cancelTicketCreation() *(página 97)*				●			
comment() *(página 97)*	●	●	●	●	●	●	●
createTicket() *(página 97)*	●	●			●	●	●
deleteTicket() *(página 97)*	●	●			●	●	●
executeExecuteScript() *(página 97)*	●	●	●	●	●	●	●
executeShellCommand() *(página 99)*	●	●	●	●	●	●	●
executeSqlNonQuery() *(página 100)*	●	●	●	●	●	●	●
executeSqlQuery() *(página 100)*	●	●	●	●	●	●	●
executeSubProcedure() *(página 97)*	●	●			●	●	●
exitProcedure() *(página 99)*	●	●	●	●	●	●	●
failCurrentTicketTransaction() *(página 101)*	●	●			●	●	●
getAgentInfo() *(página 101)*	●	●	●	●	●	●	●
getVariable() *(página 101)*	●	●	●	●	●	●	●
linkTickets() *(página 101)*	●	●			●	●	●
pauseStageGoal() *(página 101)*	●	●			●	●	●
pauseTicketGoal() *(página 102)*	●	●			●	●	●
reOpenTicket() *(página 102)*				●			
resumeStageGoal() *(página 102)*	●	●			●	●	●
resumeTicketGoal() *(página 102)*	●	●			●	●	●
scheduleProcedure() *(página 102)*	●	●	●	●	●	●	●
sendEmail() *(página 102)*	●	●	●	●	●	●	●
sendMessage() *(página 102)*	●	●	●	●	●	●	●
sendMessageToPool() *(página 103)*	●	●	●	●	●	●	●
setEscalationTime() *(página 103)*	●	●			●	●	●
setGoalTime() *(página 103)*	●	●			●	●	●

setTicketGoalTime() *(página 103)*	●	●			●	●	●
writeProcedureLogEntry() *(página 103)*	●	●	●	●	●	●	●

IF-ELSE em detalhes

checkVariable()

Insira o nome da variável no formato `#var_name#`. Pode ser uma variável global ou uma variável de procedimento que foi definida anteriormente no procedimento atual ou em um procedimento pai. Se for uma variável global, o valor **Definir** da variável global deverá ser compatível com o procedimento sendo executado. Consulte **Variáveis de procedimentos** *(página 66)* e **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter mais informações sobre variáveis.

Insira um operador de comparação de sequência. As mesmas opções de comparação de sequência estão disponíveis para todos os comandos IF. Consulte **Comparações de sequência** *(página 82)* e **Comparações de data/hora** *(página 83)*.

Em seguida, insira um segundo valor para comparar com relação ao primeiro valor. Em vez de um valor, você também pode inserir uma variável de propriedade no formato `[$objectname$]` ou uma variável global ou variável de procedimento no formato `[=var_name=]`. Para obter uma lista de variáveis de propriedades, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*.

Se o teste for verdadeiro, etapas **IF** serão executadas. Se o teste for falso, as etapas **ELSE** serão executadas.

else

Adiciona um comando **Else** sob o comando **If** correspondente. Qualquer etapa listada no comando **Else** é executada quando o comando **If** retorna um resultado `False`.

isDuplicateRequest()

Esse comando IF está disponível apenas em um procedimento **De-Dup de solicitação de ticket** *(página 84)*.

Testa uma *solicitação de ticket* para ver se é uma duplicata de qualquer ticket existente. Impede que vários tickets sejam criados para a solicitação de ticket, dentro de um limite de tempo especificado.

Solicitações de tickets são criadas a partir de e-mails de entrada ou de eventos do sistema, como condições de alerta. **Configuração de e-mails de entrada e alarmes** *(página 62)*, e procedimentos vinculados de service desk determinam como as solicitações de tickets são processadas em tickets, quais service desks são usados para criar os tickets e se as solicitações de tickets são canceladas.

A seguinte caixa de diálogo é exibida no painel direito do editor de tickets quando esse comando é selecionado no editor de procedimentos. O teste será verdadeiro se *todos os campos com um valor inserido* combinarem seus valores correspondentes em um registro de solicitação de ticket. Para obter mais informações, consulte **Propriedades de origem** *(página 80)*.

- **Coincidir o remetente**
- **Corresponde ao endereço de e-mail do remetente**
- **Coincidir o assunto da solicitação**
- **Coincidir o tipo de origem**: a **coluna Tipo de origem** *(página 80)*. Os valores de exemplo incluem:
  - Contador
  - Serviço
  - Processo
  - SNMP
  - Alerta
  - Verificação do sistema
  - KES
  - Analisador de registro
- **Coincidir com o primeiro campo de referência**: a **coluna Valor de origem 1** *(página 80)*.
- **Coincidir com o segundo campo de referência**: a **coluna Valor de origem 2** *(página 80)*. Os valores de exemplo incluem:
  - verificação de servidor da Web
  - verificação de dns
  - verificação de porta
  - Ping
  - Personalizar

- **Coincidir a máquina**
- **Coincidir o grupo de máquinas**
- **Digite o tempo de recorrência (número inteiro)/A unidade de tempo**: limita a correspondência aos <N> mais recentes números de períodos, com base na data de criação do ticket.
- **Incluir tickets fechados**: se essa opção estiver marcada, tickets abertos e fechados serão pesquisados em busca de duplicatas. Se desmarcada, apenas os tickets abertos serão pesquisados em busca de duplicatas.

isTicketClosed()

Testa se o ticket que está sendo mapeado está fechado. Usada geralmente antes de uma etapa **reOpenTicket()** *(página 102)*. Aplicável somente a um procedimento de **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)*.

inReopenTicket()

Testa se o ticket foi reaberto anteriormente.

isWithinCoverage()

Esse comando IF não está disponível para procedimentos de **Remoção de duplicatas de solicitações de ticket** *(página 84)* e **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)*.

Testa se um ticket ou um artigo da BC está atualmente na **programação de cobertura** *(página 68)*.

testIncidentCustomField()

Insira o nome do campo personalizado no formato `custom_field`, sem chaves ou parêntesis de qualquer tipo.

Insira um operador de comparação de sequência. As mesmas opções de comparação de sequência estão disponíveis para todos os comandos IF. Consulte **Comparações de sequência** *(página 82)* e **Comparações de data/hora** *(página 83)*.

Em seguida, insira um segundo valor para comparar com relação ao primeiro valor. Em vez de um valor, você também pode inserir uma variável de propriedade no formato `[$objectname$]` ou uma variável global ou variável de procedimento no formato `[=var_name=]`. Para obter uma lista de variáveis de propriedades, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*. Consulte **Variáveis de procedimentos** *(página 66)* e **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter mais informações sobre variáveis.

Se o teste for verdadeiro, etapas **IF** serão executadas. Se o teste for falso, as etapas **ELSE** serão executadas.

testIncidentProperty()

Selecione uma propriedade de ticket na lista suspensa.

Insira um operador de comparação de sequência. As mesmas opções de comparação de sequência estão disponíveis para todos os comandos IF. Consulte **Comparações de sequência** *(página 82)* e **Comparações de data/hora** *(página 83)*.

Em seguida, insira um segundo valor para comparar com relação ao primeiro valor. Em vez de um valor, você também pode inserir uma variável de propriedade no formato `[$objectname$]` ou uma variável global ou variável de procedimento no formato `[=var_name=]`. Para obter uma lista de variáveis de propriedades, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*. Consulte **Variáveis de procedimentos** *(página 66)* e **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter mais informações sobre variáveis.

Para testar o valor de uma propriedade de **Categoria** *(página 41)*, use dois caracteres de barra `||` para delimitar níveis de categorias. Por exemplo: `Hardware||CPU||Overheating`

Se a verificação for verdadeira, etapas **IF** serão executadas. Se a verificação for falsa, etapas **ELSE**

serão executadas.

testTicketProperty()

Esse comando IF está disponível apenas em procedimentos de **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)* e **Remoção de duplicatas de solicitações de ticket** *(página 84)*.

Selecione uma propriedade de ticket na lista suspensa, no formato `objectname`, sem chaves ou parêntesis de nenhum tipo.

Insira um operador de comparação de sequência. As mesmas opções de comparação de sequência estão disponíveis para todos os comandos IF. Consulte **Comparações de sequência** *(página 82)* e **Comparações de data/hora** *(página 83)*.

Em seguida, insira um segundo valor para comparar com relação ao primeiro valor. Em vez de um valor, você também pode inserir uma variável de propriedade no formato `[$objectname$]` ou uma variável global ou variável de procedimento no formato `[=var_name=]`. Para obter uma lista de variáveis de propriedades, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*. Consulte **Variáveis de procedimentos** *(página 66)* e **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter mais informações sobre variáveis.

Para testar o valor de uma propriedade de **Categoria** *(página 41)*, use dois caracteres de barra `||` para delimitar níveis de categorias. Por exemplo: `Hardware||CPU||Overheating`

Você também pode testar uma **propriedade de origem** *(página 80)*.

Se o teste for verdadeiro, etapas **IF** serão executadas. Se o teste for falso, as etapas **ELSE** serão executadas.

ETAPA em detalhes

addNote()

Adiciona uma nota ao ticket sendo processado pelo procedimento. Os parâmetros adicionais incluem:

- Selecionar um modelo de nota em vez de inserir uma nota.
- Tornar a nota oculta ou não.

O texto da nota pode incluir uma variável de propriedade no formato `[$objectname$]` ou uma variável global ou de procedimento no formato `[=var_name=]`. Para obter uma lista de variáveis de propriedades, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*. Consulte **Variáveis de procedimentos** *(página 66)* e **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter mais informações sobre variáveis.

addNoteWithTime()

Adiciona uma nota e uma hora ao ticket que está sendo processado pelo procedimento. Os parâmetros adicionais incluem:

- Selecionar um modelo de nota em vez de inserir uma nota.
- Tornar a nota oculta ou não.
- O tempo em minutos adicionado com a nota.
- Marcar o tempo adicionado como faturável ou não.
- Selecionar um usuário padrão ao qual associar a entrada de tempo.
- Substituir o usuário padrão pelo usuário que está editando manualmente o ticket.

> **Nota:** A substituição do Usuário padrão não está disponível para **Meta** *(página 85)*, **Passagem para outro nível** *(página 86)*, **Remoção de duplicatas de solicitações de ticket** *(página 84)* ou **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)*, pois nenhum usuário está editando o ticket manualmente antes da execução desses procedimentos.

O texto da nota pode incluir uma variável de propriedade no formato `[$objectname$]` ou uma variável global ou de procedimento no formato `[=var_name=]`. Para obter uma lista de variáveis de propriedades, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*. Consulte **Variáveis de procedimentos** *(página 66)* e **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter mais informações sobre variáveis.

assignCustomField()

Atribui um valor a um campo personalizado de um ticket. Insira o nome do campo personalizado no formato `custom_field`, sem chaves ou parêntesis de qualquer tipo. Em seguida, insira um valor que corresponda ao intervalo de valores possíveis permitidos para esse campo personalizado. A faixa de valores possíveis é especificada via Service Desk > Definição do desk > Propriedades > guia **Campos personalizados** *(página 42)*.

Você também pode inserir uma variável de propriedade no formato `[$objectname$]` ou uma variável global ou variável de procedimento no formato `[=var_name=]`. Para obter uma lista de variáveis de propriedades, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*. Consulte **Variáveis de procedimentos** *(página 66)* e **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter mais informações sobre variáveis.

assignCustomObjectField()

Atribui um valor ao campo personalizado de um *novo ticket* criado em uma etapa de procedimento de serviço anterior com o comando **createTicket()** *(página 97)*.

- **O nome da variável global usada para se referir ao novo ticket**: insira o nome da variável global sem os colchetes [= e =]. Se várias etapas **createTicket()** estiverem incluídas no mesmo procedimento, cada uma deverá especificar uma variável global diferente para que cada novo ticket possa ser identificado exclusivamente em etapas subsequentes.
- **O nome da propriedade a ser atribuída**: o nome do campo personalizado a ser atribuído.
- **O valor da propriedade**: o valor a ser atribuído ao campo personalizado. A faixa de valores possíveis é especificada via Service Desk > Definição do desk > Propriedades > guia **Campos personalizados** *(página 42)*.

assignObjectProperty()

Atribui um valor à propriedade de um *novo ticket* criado em uma etapa de procedimento de serviço anterior com o comando **createTicket()** *(página 97)*.

- **O nome da variável global usada para se referir ao novo ticket**: insira o nome da variável global sem os colchetes [= e =]. Se várias etapas **createTicket()** estiverem incluídas no mesmo procedimento, cada uma deverá especificar uma variável global diferente para que cada novo ticket possa ser identificado exclusivamente em etapas subsequentes.
- **O nome da propriedade a ser atribuída**: o nome da propriedade de ticket a ser atribuída.
- **O valor da propriedade**: o valor a ser atribuído à propriedade do ticket.

O conjunto de propriedades que podem ser atribuídas é exibido em uma lista suspensa. Consulte **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter mais informações sobre variáveis.

Para atribuir o valor de uma propriedade de **Categoria** *(página 41)*, use dois caracteres de barra `||` para delimitar níveis de categorias. Por exemplo: `Hardware||CPU||Overheating`

Nota: Use **Atribuir propriedade do ticket** *(página 96)* para atribuir um valor à propriedade do ticket *atual*.

assignTicketProperty()

Atribui um valor à propriedade do ticket *atual*. O conjunto de propriedades que podem ser atribuídas é exibido em uma lista suspensa. O valor fornecido pode ser o nome de uma variável global ou nome de uma variável de procedimento no formato `[=var_name=]`. Consulte **Variáveis de procedimentos** *(página 66)* e **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter mais informações sobre variáveis.

Para atribuir o valor de uma propriedade de **Categoria** *(página 41)*, use dois caracteres de barra `||` para delimitar níveis de categorias. Por exemplo: `Hardware||CPU||Overheating`

> **Nota:** Use **assignObjectProperty()** *(página 96)* para atribuir um valor à propriedade de um *novo ticket* criado com o comando **createTicket()** *(página 97)*.

cancelTicketCreation()

Cancela a criação do ticket. Não há mapeamentos a serem definidos. Aplicável somente a procedimentos de **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)*.

comment()

Adiciona um comentário de uma linha ao procedimento.

createTicket()

Cria um novo ticket em um serviço desk especificado.

- **O nome do serviço**: o nome do service desk.
- **Resumo do novo ticket**: o resumo do ticket.
- **(Descrição)**: a descrição do ticket.
- **A variável global de referência ao novo ticket**: o nome de uma variável global usada para referenciar esse ticket recém-criado em etapas **assignObjectProperty()** *(página 96)* subsequentes. Se várias etapas **createTicket()** estiverem incluídas no mesmo procedimento, cada uma deverá especificar uma variável global diferente para que cada novo ticket possa ser identificado exclusivamente em etapas subsequentes. Insira o nome da variável global sem os colchetes [= e =].

Eventos ocorrem na seguinte ordem:

1. Etapas **assignObjectProperty()** em etapas subsequentes atribuem valores às propriedades do ticket recém-criado.
2. Após a criação dos novos tickets, se houver propriedades do ticket que não foram definidas usando etapas **assignObjectProperty()**, mas com padrões no service desk, esses valores padrão serão aplicados ao ticket.
3. Se houver um procedimento de entrada no estágio para o service desk associado ao estágio inicial do novo ticket, esse será executado por último.

deleteTicket()

Exclui o ticket sendo processado pelo procedimento.

executeSubProcedure()

Faz com que um **subprocedimento** *(página 87)* seja executado. Use esse recurso para fazer uma sequência de várias cláusulas **IF-ELSE** juntas. Você pode aninhar a execução de procedimentos em dez níveis.

executeExternalScript()

> **Nota:** Uma mensagem `No Approved External Scripts` será exibida na lista suspensa **Escolher o script externo a ser executado** se não houver scripts externos adicionados manualmente ao servidor da Kaseya, conforme descrito abaixo.

Executa um script escrito em VB.Net (VB) ou CSharp (.cs) no servidor da Kaseya a partir dos seguintes locais de arquivo.

- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0` : arquivos armazenados no diretório `0` estão disponíveis em qualquer partição. (Padrão)

- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\1`: o diretório `1` neste exemplo corresponde ao ID de partição 1. Os arquivos armazenados em um diretório específico de partição estão disponíveis apenas naquela partição.

Arquivos XML **executeExternalScript()** podem ter qualquer nome de arquivo. Você pode ter vários scripts em um arquivo. Você também pode ter vários arquivos. Os scripts referenciados por um arquivo XML devem ser armazenados no mesmo local que esse arquivo XML em uma pasta `\Script`.

Exemplo de script VB.Net

Esse script gravará em um arquivo se o arquivo existir.

```
Dim FILE_NAME As String = "c:\temp\test.txt"
If System.IO.File.Exists(FILE_NAME) = True Then
     Dim objWriter As New System.IO.StreamWriter( FILE_NAME )
     objWriter.Write( "Hello" )
     objWriter.Close()
End If
```

Coloque o arquivo de script nesta localização:

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\script\CreateFile.vb
```

> **Nota:** Esse exemplo requer a criação de `c:\temp\test.txt` antes da execução. Além disso, o grupo `IIS_IUSRS` deve ter permissões para `C:\temp`.

Exemplo de arquivo XML

O XML deve ser estruturado como no exemplo a seguir, que inclui dois scripts externos.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<externalScriptList>
   <externalScriptDef label="First Script" fileName="createFile.vb">
   </externalScriptDef>
   <externalScriptDef label="Second Script" fileName="createFile2.vb">
   </externalScriptDef>
</externalScriptList>
```

Coloque o arquivo de script nesta localização:

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\VB.xml
```

Exemplo de script C#.Net

Esse script gravará em um arquivo se o arquivo existir.

```
string FILE_NAME = "c:\\temp\\test.txt";
if (System.IO.File.Exists(FILE_NAME) == true) {
 System.IO.StreamWriter objWriter = new System.IO.StreamWriter(FILE_NAME);
 objWriter.Write("Hello");
 objWriter.Close();
}
```

Coloque o arquivo de script nesta localização:

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\script\CreateFile.cs
```

> **Nota:**: esse exemplo requer a criação de `c:\temp\test.txt` antes da execução. Além disso, o grupo `IIS_IUSRS` deve ter permissões para `C:\temp`.

Exemplo de arquivo XML

O XML deve ser estruturado como no exemplo a seguir, que inclui 1 script externo.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<externalScriptList>
```

```
    <externalScriptDef label="Write to a file" fileName="CreateFile.cs">
    </externalScriptDef>
</externalScriptList>
```

Coloque o arquivo de script nesta localização:

`<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\CS.xml`

Definições

- `label`: o nome exibido na lista suspensa de scripts disponíveis para execução. Deve informar a função do script. Necessário.
- `filename`: o nome de arquivo do script. O script deve estar localizado na mesma pasta que a instrução XML, sob uma pasta `\Script`. Necessário.
- `name`: o nome de um `additionalAssembly`. Cada `additionalAssembly` deve ter seu próprio nó na instrução XML. É opcional.

exitProcedure()

Sai do procedimento atual. Não há mapeamentos a serem definidos.

executeShellCommand()

> **Nota:** Uma mensagem `No Approved Shell Command` será exibida na lista suspensa **Escolher o comando para executar em um shell de comando** se não houver comandos SQL adicionados manualmente ao servidor da Kaseya, conforme descrito abaixo.

Executa um comando de shell no servidor da Kaseya a partir dos seguintes locais de arquivo.

- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcShellCommand\0` : arquivos armazenados no diretório `0` estão disponíveis em qualquer partição.
- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcShellCommand\1`: o diretório `1` neste exemplo corresponde ao ID de partição 1. Os arquivos armazenados em um diretório específico de partição estão disponíveis apenas naquela partição.

Comandos de shell armazenados nesses locais são formatados como arquivos XML e podem ter qualquer nome. Você pode ter vários comandos em um arquivo XML. Você também pode ter vários arquivos XML.

Exemplo

O XML deve ser estruturado como no exemplo a seguir, que inclui 2 comandos de shell.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<shellCommandList>
  <shellCommandDef label="Shell Command 1" commandToExecute="echo hello"
waitForCompletion="true" sendOutputToLog="true"
outputFile="c:\temp\fromcmd.log" outputVariable="" />
  <shellCommandDef label="Shell Command 2" commandToExecute="echo hello"
waitForCompletion="true" sendOutputToLog="true"
outputFile="c:\temp\fromcmd2.log" outputVariable="" />
</shellCommandList>
```

Definições

- `label`: o nome exibido na lista suspensa de comandos disponíveis para execução. Deve informar a função do comando de shell. Necessário.
- `commandToExecute`: o comando de shell. Necessário.
- `waitforCompletion`: "True" para aguardar. "False" para não aguardar. Necessário.

- `sendOutputToLog`: "True" para enviar saída. "False" para não enviar saída. Necessário.

Pelo menos um dos seguintes é necessário. Se ambos estiverem preenchidos, `outputFile` terá precedência.

- `outputFile`: nome e caminho completo do arquivo em que a saída é salva quando sendOutputToLog é "true". Opcional.
- `outputVariable`: nome da variável para a qual a variável é transmitida. Opcional.

executeSqlNonQuery()

> **Nota:** Uma mensagem `No Approved SQL` será exibida na lista suspensa **Comando SQL para executar** se não houver comandos SQL adicionados manualmente ao servidor da Kaseya, conforme descrito abaixo.

Atualiza o banco de dados (por exemplo, atualiza o valor em uma coluna ou insere uma linha) executando uma instrução SQL de "não consulta" selecionada. Instruções globais do tipo "não consulta" são especificadas no seguinte local: `<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\0\SQLNonQuery\<filename.xml>`.

> **Aviso:** A manipulação direta do banco de dados do servidor da Kaseya pode resultar em uma perda massiva de dados.

Os nomes de arquivos podem ser qualquer nome com uma extensão `.xml` desde que sejam formatados de forma correta internamente. Diversas declarações especificadas usando um ou mais arquivos XML são exibidas como uma única lista de caixa de combinação associada na interface de usuário. Cada declaração SQL no arquivo XML tem um rótulo único, e apenas os rótulos são mostrados na caixa combinada. Se nenhuma declaração SQL for definida, então `*No Approved SQL*` será exibido na caixa combinada.

Declarações específicas de partição

As pastas específicas de partição podem conter declarações SQL específicas de partição. Por exemplo: `<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\123456789\SQLNonQuery\<filename.xml>`. Os usuários podem selecionar e executar todas as instruções de "não consulta" SQL da pasta `0` e todas as instruções de "não consulta" SQL localizadas no caminho de partição que eles estão usando.

Exemplo de formato

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<queryList>
   <queryDef label="Update Table" sql="UPDATE table1 SET column2 = value2 WHERE column1 = value1"
/>
</queryList>
```

executeSqlQuery()

> **Nota:** Uma mensagem `No Approved SQL` será exibida na lista suspensa **Comando SQL para executar** se não houver comandos SQL adicionados manualmente ao servidor da Kaseya, conforme descrito abaixo.

Retorna um valor do banco de dados e o armazena em uma variável nomeada executando uma instrução de "consulta" SQL selecionada. Instruções globais de "consulta" são especificadas no seguinte local: `<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\0\SQLQuery\<filename.xml>`

Os nomes de arquivos podem ser qualquer nome com uma extensão `.xml` desde que sejam formatados de forma correta internamente. Diversas declarações especificadas usando um ou mais arquivos XML são exibidas como uma única lista de caixa de combinação associada na interface de usuário. Cada declaração SQL no arquivo XML tem um rótulo único, e apenas os rótulos são

mostrados na caixa combinada. Se nenhuma declaração SQL for definida, então `*No Approved SQL*` será exibido na caixa combinada.

Declarações específicas de partição

As pastas específicas de partição podem conter declarações SQL específicas de partição. Por exemplo: `<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\123456789\SQLQuery\<filename.xml>`. Os usuários podem selecionar e executar todas as instruções de "consulta" SQL da pasta `0` e todas as instruções de "consulta" SQL localizadas no caminho de partição que eles estão usando.

Exemplo de formato

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<queryList>
    <queryDef label="Agent Guid" sql="SELECT machName FROM dbo.machNameTab WHERE agentGuid = 
123456789101112131415161718" />
</queryList>
```

failCurrentTicketTransaction()

Se incluída em um procedimento, cancela todas as alterações do ticket. Cancela as alterações do ticket feitas manualmente antes de salvar o ticket e as alterações do ticket feitas dentro do procedimento sendo processando antes de essa etapa ser executada. Não cancela as etapas **sendEmail()** ou **sendMessage()** processadas antes de essa etapa ser executada. *Cancela todas as etapas do procedimento depois de a etapa ser executada.*.

getAgentInfo()

Retorna um valor de propriedade selecionado da última auditoria da máquina de agente associada ao ticket.

- **A propriedade vMachine a ser recuperada do agente**. Consulte Auditoria > **Resumo de auditoria** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#6779.htm)* para obter uma descrição de cada propriedade.
- **A variável que trará o valor da propriedade do agente**: especifique o nome da variável sem chaves. Exemplo: `var_name`.
- **Executar a etapa em**: especifique o tipo de sistema operacional no qual realizar essa etapa.

getVariable()

Define uma nova variável de procedimento a atribui um valor a ela. Especifica o nome da variável sem chaves. Exemplo: `var_name`.

Você pode referenciar essa variável em campos de texto em quaisquer etapas posteriores adicionando `[=` e `=]` ao redor do nome da variável.   Exemplo: `[=var_name=]`. Consulte **Variáveis de procedimentos** *(página 66)* e **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter mais informações sobre variáveis.

- **Valor constante** - Insira um valor para a variável.

linkTickets()

Vincula o ticket sendo processado a uma ID de ticket especificada ou ID do artigo da base de conhecimento.

pauseStageGoal()

Pausa o tempo de contagem transcorrido em relação à **meta** *(página 85)* do estágio atual. Procedimentos de meta são vinculados a *estágios* usando a guia Service Desk > Definição do desk > Processamento > Estágio > **Procedimentos** *(página 44)*.

pauseTicketGoal()

Pausa o tempo de contagem transcorrido em relação à **meta** *(página 85)* do ticket. A meta do ticket determina a data de vencimento de todo o ticket. Metas são vinculadas a um service desk usando a guia Definição do desk > Propriedades > Geral > **Procedimentos** *(página 40)*.

reOpenTicket()

Transforma um ticket no estágio final (por exemplo, `Closed`) em um ticket no estágio inicial (por exemplo, `New`). Aplicável somente a um procedimento de **Mapeamento de solicitação de ticket** *(página 85)*.

resumeStageGoal()

Retoma o tempo de contagem transcorrido em relação à **meta** *(página 85)* do estágio atual. Procedimentos de meta são vinculados a *estágios* usando a guia Service Desk > Definição do desk > Processamento > Estágio > **Procedimentos** *(página 44)*.

resumeTicketGoal()

Retoma o tempo de contagem transcorrido em relação à **meta** *(página 85)* do ticket. A meta do ticket determina a data de vencimento de todo o ticket. Metas são vinculadas a um service desk usando a guia Definição do desk > Propriedades > Geral > **Procedimentos** *(página 40)*.

scheduleProcedure()

Executa um *procedimento de agente* selecionado para uma máquina especificada. Use `[$FullMachineName$]` para especificar o nome e o grupo da máquina, supondo que uma máquina esteja associada ao ticket. Caso contrário, você pode inserir uma variável de procedimento para o nome da máquina ou especificar um valor fixo para o nome da máquina.

sendEmail()

Envia um e-mail para um ou mais destinatários. Especifica o assunto e o texto do corpo do e-mail.

Marque opcionalmente a opção **Enviar o e-mail se o corpo contém o [$ChangesAsHtml$] ou o [$Changes$] e cujas propriedades estão vazias devido a notas ocultas.** Isso impede que e-mails com notas "vazias" sejam enviados.

Você pode incluir variáveis de propriedade, variáveis globais e variáveis de procedimento nos campos **Para**, **De**, **Assunto** e **Corpo** de um comando **sendEmail()**. Você pode referenciar variáveis de objetos, variáveis globais e variáveis de procedimento nos modelos de mensagens que são vinculados em um comando **sendEmail()**. Para obter uma lista de variáveis de propriedades, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*. Consulte **Variáveis de procedimentos** *(página 66)* e **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter mais informações sobre variáveis.

Você também pode inserir o nome de um conjunto de usuários. Nomes são delimitados usando vírgulas ou ponto e vírgula. A seguinte ordem de precedência determina os endereços de e-mail dos destinatários. O nome no campo Para de uma etapa **sendEmail()** é verificado para ver se:

- Existe como um nome de usuário. Se esse nome for encontrado e um endereço de e-mail existir para esse usuário, esse endereço de e-mail será usado.
- Está de acordo com um endereço de e-mail SMTP. Por exemplo, `user@domain.com`. Se o nome corresponder a esse padrão, esse nome será usado para o endereço de e-mail. Se o nome de um conjunto do service desk estiver de acordo com um endereço de e-mail, o e-mail será enviado para esse endereço de e-mail, não para o conjunto de usuários desse conjunto.
- O nome é pesquisado como um conjunto do service desk. O e-mail será enviado para os endereços de e-mail associados a cada usuário do conjunto.

sendMessage()

Envia uma mensagem para a **caixa de entrada** de um usuário.

Você pode inserir apenas um nome de usuário no campo **Para** da caixa de diálogo **sendMessage()**. Use **sendMessage() para conjunto de usuários** *(página 103)* para enviar uma mensagem a vários usuários.

Você pode incluir variáveis de propriedade, variáveis globais e variáveis de procedimento nos campos **Para**, **De**, **Assunto** e **Corpo** de um comando **sendMessage()**. Você pode referenciar variáveis de propriedade, variáveis globais e variáveis de procedimento em modelos de mensagens que são vinculados em um comando **sendMessage()**. Para obter uma lista de variáveis de propriedades, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*. Consulte **Variáveis de procedimentos** *(página 66)* e **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter mais informações sobre variáveis.

sendMessageToPool()

Envia uma mensagem para a **caixa de entrada** de todos os usuários de um conjunto selecionado.

Você pode incluir variáveis de propriedade, variáveis globais e variáveis de procedimento nos campos **Assunto** e **Corpo** de um comando **sendMessageToPool()**. Você pode referenciar variáveis de propriedade, variáveis globais e variáveis de procedimento em modelos de mensagens que são vinculados em um comando **Enviar mensagem para conjunto de usuários**. Para obter uma lista de variáveis de propriedades, consulte **Propriedades e variáveis de tickets** *(página 75)*. Consulte **Variáveis de procedimentos** *(página 66)* e **Como trabalhar com variáveis** *(página 74)* para obter mais informações sobre variáveis.

setEscalationTime()

Define o tempo que um ticket demora para passar para outro nível. Substitui o tempo de passagem para outro nível padrão definido para um estágio usando Service Desk > Definição do desk > Processamento > Estágio > guia **Procedimentos** *(página 44)*. O tempo de passagem para outro nível pode ser calculado usando a programação de cobertura associada ao ticket ou o tempo do calendário. Por exemplo, se uma programação de cobertura não incluir cobertura nos finais de semana, e o procedimento de passagem para outro nível do ticket for executado durante o fim de semana, a passagem para outro nível do ticket não começará a contar até o início da cobertura na segunda-feira de manhã. Se o tempo de passagem para outro nível for calculado usando:

- O tempo de calendário e uma programação de cobertura estiver associada ao ticket, o tempo do calendário será usado.
- Uma programação de cobertura e nenhuma programação de cobertura estiver associada ao ticket, o tempo do calendário será usado.

setGoalTime()

Define o tempo que uma meta de um estágio está programada para ser concluída. Substitui o tempo de meta padrão definido para um estágio usando Service Desk > Definição do desk > Processamento > Estágio > guia **Procedimentos** *(página 44)*.

setTicketGoalTime()

Define o tempo que uma meta de um ticket está programada para ser concluída. A meta do ticket determina a data de vencimento de todo o ticket. Substitui o tempo de meta padrão definido para um ticket usando Definição do desk > Novo ou Editar > guia **Procedimentos** *(página 40)*.

writeProcedureLogEntry()

Grava a sequência fornecida em Sistema > **Registro em log de aplicativos** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#4739.htm)*.

Relatórios do Service Desk

Conjuntos de dados estão disponíveis para dar suporte à criação de definições de relatórios

personalizadas e modelos de relatório do **Service Desk**. Eles estão localizados em Centro de informações > Configurar & Design > **Partes de relatórios**.

Além disso, as seguintes definições de relatórios com "formato fixo" herdadas são fornecidas.

- **Service Desk - Ticket personalizado** *(página 104)*
- **Service Desk - Metas de serviço** *(página 105)*
- **Service Desk - Horas de serviço** *(página 105)*
- **Service Desk - Horas de serviço** *(página 106)*.
- **Service Desk - Volumes de serviço** *(página 106)*
- **Service Desk - Tickets** *(página 106)*

Service Desk - Tickets personalizados

Centro de informações > Emissão de relatórios > Relatórios > Service Desk - Tickets personalizados

- É exibido somente se o módulo complementar do Service Desk estiver instalado.

A definição de relatório dos **Tickets personalizados** gera um relatório que exibe informações de resumo de tickets do **Service Desk** e detalhes dos tickets.

Configure a sua definição de relatório com os seguintes parâmetros.

Geral

- **Service Desk**
- **Filtro Notas / Resumo / Remetente** - Lista somente os tickets ou contagens de tickets que contenham esta sequência em qualquer nota, linha de resumo ou linha de informação do remetente Use * como caractere curinga.
- **Exibir todos os tickets** - Se marcado, lista todos os tickets individualmente.
- **Exibe notas com cada ticket** - Se marcado, exibe notas com cada ticket.
- **Ocultar notas ocultas** - Se marcado, oculta notas ocultas.
- **Exibir gráfico de status de ticket de cada admin** - Exibe um gráfico de barras de status de ticket separado para cada usuário, além de para os não atribuídos.
- **Exibe gráficos de pizza para cada coluna de dados da categoria dos tickets selecionada** - `Assignee`, `Status`, `Priority`, `Category`, `Sub Category`.

Intervalo de tempo

- **Selecionar o tipo de intervalo de tempo** - Filtra por um tipo definido de intervalo de tempo.
- **Exibir todos os tickets abertos e tickets fechados nos últimos N dias**: se aplica somente se `Last N Days` for o tipo de intervalo de tempo selecionado.
- **Personalizar data e hora iniciais**: se aplica somente se `Fixed Range` for selecionado no tipo de intervalo de tempo.
- **Personalizar data e hora finais**: se aplica somente se `Fixed Range` for selecionado no tipo de intervalo de tempo.

Colunas

Os valores para todas as definições do service desk são exibidos nas listas suspensas. Selecione diversos itens usando `Ctrl+Click` e `Shift+Click`, salvo indicação em contrário.

- **Classificar coluna** - Selecione a coluna na qual classificar os tickets.
- **Direção de classificação**: `Ascending`, `Descending`.

Filtros

- **Filtro do cessionário** - Apenas um item pode ser selecionado.

- **Filtro de status**
- **Filtro de prioridade**
- **Filtro da categoria**
- **Filtro de subcategoria** - Exibe apenas subcategorias para categorias selecionadas no **Filtro de categoria**.

Service Desk - Metas de serviço

Centro de informações > Emissão de relatórios > Relatórios > Service Desk - Objetivos do serviço

- *É exibido somente se o módulo complementar do* Service Desk *estiver instalado.*

A definição de relatório dos **Objetivos do serviço** gera um relatório que exibe informações resumidas e detalhes de tickets relacionados aos cumprimentos dos objetivos do **Service Desk**.

Configure o relatório usando estes parâmetros:

Seleção de tempo

- **Selecionar o tipo de intervalo de tempo** - Filtra por um tipo definido de intervalo de tempo.
- **Número de dias**: se aplica somente se `Last N Days` for selecionado no tipo de intervalo de tempo.
- **Personalizar data e hora iniciais**: se aplica somente se `Fixed Range` for selecionado no tipo de intervalo de tempo.
- **Personalizar data e hora finais**: se aplica somente se `Fixed Range` for selecionado no tipo de intervalo de tempo.

Parâmetros

- **Incluir apenas tickets com metas** - Se marcado , apenas tickets com metas serão exibidos.
- **Selecionar relatório por tipo**: `Service Goals by Ticket`, `Ticket Number`.
- **Classificar coluna** - Selecione a coluna na qual classificar os tickets.
- **Direção de classificação**: `Ascending`, `Descending`.

Service Desk - Horas de serviço

Centro de informações > Emissão de relatórios > Relatórios > Service Desk - Horas de serviço

- *É exibido somente se o módulo complementar do* Service Desk *estiver instalado.*

A definição de relatório das **Horas de serviço** gera um relatório que exibe informações resumidas e detalhes de tickets relacionados às horas em funcionamento do **Service Desk**.

Configure o relatório usando estes parâmetros:

Seleção de tempo

- **Selecionar o tipo de intervalo de tempo** - Filtra por um tipo definido de intervalo de tempo.
- **Número de dias**: se aplica somente se `Last N Days` for selecionado no tipo de intervalo de tempo.
- **Personalizar data e hora iniciais**: se aplica somente se `Fixed Range` for selecionado no tipo de intervalo de tempo.
- **Personalizar data e hora finais**: se aplica somente se `Fixed Range` for selecionado no tipo de intervalo de tempo.

Parâmetros

- **Incluir apenas tickets com metas** - Se marcado , apenas tickets com metas serão exibidos.

- **Selecionar relatório por tipo**: `Service Hours by Ticket`, `Service Hours by Contributor`, `Service Hours by Organization`.
- **Classificar coluna** - Selecione a coluna na qual classificar os tickets.
- **Direção de classificação**: `Ascending`, `Descending`.

Service Desk - Horas de serviço

Centro de informações > Emissão de relatórios > Relatórios > Service Desk - Tempos de serviço

- *É exibido somente se o módulo complementar do Service Desk estiver instalado.*

A definição de relatório dos **Tempos de serviço** gera um relatório de 12 meses, que começa com um mês e um ano específicos e exibe a quantidade de tickets que foram criados, fechados, resolvidos e que venceram dentro de períodos fixos.

Configure o relatório usando estes parâmetros:

Parâmetros

- **Mês** - Selecione um mês.
- **Ano** - Selecione um ano.
- **Exibir tickets criados** - Se marcado, exibirá os tickets criados.
- **Exibir tickets fechados** - Se marcado, exibirá os tickets fechados.
- **Exibir tickets resolvidos** - Se marcado, exibirá os tickets resolvidos.
- **Exibir tickets vencidos** - Se marcado, exibirá os tickets vencidos.
- **Exibir tabelas de detalhes da hora de serviço do ticket** - Se marcado, exibirá tabelas de detalhes dos tickets.

Service Desk - Volumes de serviço

Centro de informações > Emissão de relatórios > Relatórios > Service Desk - Volumes de serviço

- *É exibido somente se o módulo complementar do Service Desk estiver instalado.*

A definição do relatório de **volumes de serviço** gera um relatório de 12 meses, começando com um mês e um ano especificados, mostrando o número de tickets de cada mês que pertence a cada valor possível em uma coluna de tickets especificada.

Configure o relatório usando estes parâmetros:

Parâmetros

- **Agrupar por** - Seleciona a coluna pela qual agrupar.
- **Direção de classificação da coluna**: `Ascending`, `Descending`.
- **Mês** - Selecione um mês.
- **Ano** - Selecione um ano.
- **Exibe o gráfico Volumes de tickets** - Se marcado, exibe um gráfico de volumes de tickets.

Service Desk - Tickets

Centro de informações > Emissão de relatórios > Relatórios > Service Desk - Tickets

- *É exibido somente se o módulo complementar do Service Desk estiver instalado.*

A definição de relatório dos **Tickets** gera um relatório que exibe informações de resumo de tickets do **Service Desk** e detalhes dos tickets.

Configure o relatório usando estes parâmetros:

Seleção de tempo

- **Selecionar o tipo de intervalo de tempo** - Filtra por um tipo definido de intervalo de tempo.
- **Exibir todos os tickets abertos e tickets fechados nos últimos N dias**: se aplica somente se `Last N Days` for o tipo de intervalo de tempo selecionado.
- **Personalizar data e hora iniciais**: se aplica somente se `Fixed Range` for selecionado no tipo de intervalo de tempo.
- **Personalizar data e hora finais**: se aplica somente se `Fixed Range` for selecionado no tipo de intervalo de tempo.

Parâmetros

- **Filtro Notas / Resumo / Remetente** - Lista somente os tickets ou contagens de tickets que contenham esta sequência em qualquer nota, linha de resumo ou linha de informação do remetente Use * como caractere curinga.
- **Exibir todos os tickets** - Se marcado, lista todos os tickets individualmente.
- **Exibe notas com cada ticket** - Se marcado, exibe notas com cada ticket.
- **Ocultar notas ocultas** - Se marcado, oculta notas ocultas.
- **Classificar coluna** - Selecione a coluna na qual classificar os tickets.
- **Direção de classificação**: `Ascending`, `Descending`.
- **Exibir gráfico de status de ticket de cada admin** - Exibe um gráfico de barras de status de ticket separado para cada usuário, além de para os não atribuídos.
- **Exibe gráficos de pizza para cada coluna de dados da categoria dos tickets selecionada** - `Assignee`, `Status`, `Priority`, `Category`, `Sub Category`.

Filtros de coluna

Os valores para todas as definições do service desk são exibidos nas listas suspensas. Selecione diversos itens usando `Ctrl+Click` e `Shift+Click`, salvo indicação em contrário.

- **Filtro do cessionário** - Apenas um item pode ser selecionado.
- **Filtro de status**
- **Filtro de prioridade**
- **Filtro da categoria**
- **Filtro de subcategoria** - Exibe apenas subcategorias para categorias selecionadas no **Filtro de categoria**.

Login no aplicativo

Service Desk > Administração > Registro em logs de aplicativos

A página **Registro em logs de aplicativos** exibe um log das atividades do módulo **Service Desk** por:

- **ID do evento**
- **Nome do evento**
- **Mensagem**
- **Admin**
- **Data do evento**

Essa tabela é compatível com **colunas selecionáveis, classificação de coluna, filtragem de coluna e larguras de colunas flexíveis** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#6875.htm)*.

Reenviar entradas de hora

Service Desk > Administração > Reenviar entradas de hora

- Essa página só é exibida para usuários da função mestre.

Usuários de funções mestres podem usar essa página para reenviar entradas de tempo que não puderam ser processadas do **Service Desk** para o módulo **Time Tracking**.

As entradas de tempo com falhas serão enviadas a partir de uma semana atrás a contar de hoje, a menos que você altere a data abaixo. Se você deixar a data em branco ou inserir uma data com formato incorreto, também será considerado o valor padrão de uma semana a partir de hoje.

- **Desde quando**: insira uma data.
- **Executar agora**: reenvia entradas de tempo ao módulo **Time Tracking**.

API do serviço Web do KSD

Como ativar a API do serviço Web do KSD

Consulte a ajuda on-line do **Serviço da Web API do VSA** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#3433.htm)* ou o guia do usuário para obter uma introdução geral para a API do Kaseya.

Para ativar o API do serviço Web do KSD:

- Exiba a página Sistema > **Configurar** *(http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/7000000/index.asp#248.htm)* no VSA.
- Marque a caixa de seleção **Ativar a API do serviço Web do VSA**.
- Acesse a API do serviço Web do KSD usando `http://<your-KServer>/vsaWS/vsaServiceDeskWS.asmx`

Tipos de dados do serviço da Web API do KSD

A seguir estão os principais tipos de dados usados no **Serviço da Web API do KSD**. Esses tipos de dados são definidos no documento do esquema XML no arquivo `XML\Schemas\ServiceDesk\ServiceDeskDefinition.xsd` localizado no diretório em que o software da Kaseya está instalado.

> **Nota:** Nas descrições que se seguem, onde o nome diz `(content)`, isso significa que o valor é o conteúdo do elemento.

Legenda

- A - AdicionarIncidente
- G - ObterIncidente
- L - ListarIncidentes
- U - AtualizarIncidente

ItemRef

O **ItemRef** descreve um item que é um item de referência no service desk. Esses itens de referência têm um valor de ID do banco de dados interno, um nome interno, uma descrição opcional e o valor de exibição.

G	ref	string	O nome interno do item. É normalmente prefixado pelo nome do service desk e `||`, como `Standard||Open`.
G	id	string	A chave do banco de dados interno para o item.
G	description	string	A descrição opcional do item.
G	(content)	string	A forma legível do usuário do item.

CampoPersonalizado

O **CampoPersonalizado** descreve o valor de um campo personalizado em um incidente.

AGU	fieldName	string	O nome do campo no service desk.
AGU	(content)	string	O valor do campo personalizado.

Nota

A **Nota** descreve uma única nota anexada a um ticket.

G	User	string	O nome do usuário que criou a nota.
G	Timestamp	dateTime	A hora em que a nota foi criada.
AG	Text	string	O conteúdo da nota. Pode ser formatado em HTML e pode incluir referências a anexos.
AG	Hidden	boolean	Verdadeiro se a nota tiver que ser oculta.
AG	HoursWorked	Decimal	O número de horas trabalhadas nessa atualização do ticket.
AG	SuppressNotify	Boolean	Verdadeiro se as notificações para essa atualização tiverem que ser suprimidas.

Anexo

O **anexo** descreve um único anexo para o ticket.

A	Name	string	Uma sequência de identificação exclusiva para esse anexo.
A	DisplayName	string	O nome do anexo, como visto pelo usuário.
A	FileName	string	O nome original do arquivo ou URL.
A	DocumentType	string	O formato MIME do anexo.
A	Content	Base64Binary	O conteúdo codificado de base 64 para o anexo.

RelacionadoIncidente

O **RelacionadoIncidente** é outro incidente que está relacionado a esse incidente atual

AGU	IncidentNumber	string	O identificador exclusivo do incidente.
G	Summary	string	O resumo do incidente relacionado.
G	Status	string	O status de legível do usuário do incidente relacionado.
G	Description	string	O campo de descrição do incidente.

DefiniçãoServiceDesk

Os elementos **ServiceDeskDefinition** a seguir retornados descrevem a definição do service desk usada para editar o ticket. Isso fornece cada um dos valores possíveis para cada campo do ticket.

Um único registro dos seguintes elementos retornados.

ServiceDeskDefinition	id="decimal"	Um identificador exclusivo.
Name	string	O nome da definição do service desk.
Description	string	Uma breve descrição da definição do service desk.
RequireTime	boolean	Se verdadeiro, inserir as horas trabalhadas é necessário.
DisplayMachineInfo	boolean	Se verdadeiro, o campo de pesquisa da máquina será exibido.
RequireMachineInfo	boolean	Se verdadeiro, a associação de pesquisa da máquina será necessária.
DisplayOrgInfo	boolean	Se verdadeiro, o campo de pesquisa da organização será exibido.
RequireOrgInfo	boolean	Se verdadeiro, a associação de pesquisa da organização será necessária.
DisplayCI	boolean	obsoleto
RequireCI	boolean	obsoleto
AllAdmins	boolean	obsoleto
AutoStartClock	boolean	Se verdadeiro, um relógio será automaticamente iniciado quando o usuário começar a editar o ticket.
AutoSaveClock	boolean	Se verdadeiro, quando o ticket é salvo, a diferença entre entre a hora atual e a hora de início é inserida como Horas trabalhadas.
AutoInsertNote	boolean	Se verdadeiro, as notas serão automaticamente adicionadas a cada ticket para as alterações feitas no ticket.
AutoInsertNoteHidden	boolean	Se verdadeiro, as notas automaticamente geradas serão ocultas.
NeedStatusNote	boolean	obsoleto
SDPrefix	string	O código de prefixo adicionado ao início da ID do ticket.
DefaultStatus	decimal	Valor do status padrão. Refere-se a um dos elementos com o atributo de id correspondente na seção Status.
DefaultStage	decimal	Valor do estágio padrão. Refere-se a um dos elementos com o atributo de id correspondente na seção Estágio.
DefaultPriority	decimal	Valor da prioridade padrão. Refere-se a um dos elementos com o atributo de id correspondente na seção Prioridade.
DefaultSeverity	decimal	Valor de gravidade padrão. Refere-se a um dos elementos com o atributo de id correspondente na seção Gravidade.
DefaultResolution	decimal	Valor da resolução padrão. Refere-se a um dos elementos com o atributo de id correspondente na seção Resolução.
DefaultCategory	decimal	Valor da categoria padrão. Refere-se a um dos elementos com o atributo de id correspondente na seção Categoria.
DefaultSubCategory	decimal	Obsoleto
DefaultServiceDesk	boolean	Se verdadeiro, é o service desk padrão, o primeiro selecionado ao criar novos tickets.
TemplateName	string	O arquivo modelo usado para criar inicialmente o service desk. Não usado, caso contrário.
TemplateType	int	O tipo de service desk: 1=ticket, 3=base de conhecimento.
SequenceName	string	Apenas para uso de desenvolvimento interno.
EditingTemplate	string	O nome do formulário usado para editar tickets para o service desk.
ShowNotesPane	boolean	Se isso for verdadeiro, o painel de notas será exibido no painel inferior da tabela Tickets.
ShowWorkOrders	boolean	Se verdadeiro, exibe a ordem de trabalho e linha da ordem de trabalho no editor de tickets.
ShowSessionTimers	boolean	Se verdadeiro, exibe os temporizadores de sessão no editor de tickets.
ShowTasks	boolean	Se verdadeiro, exibe a guia de tarefas e campos relacionados a tarefas.

EstimatedHours	double	O número total de horas trabalhadas estimadas para resolver este ticket.
ActualHours	double	O número de horas inseridas para resolver este ticket.
EmailReader	string	O leitor de e-mail associado ao service desk.
Administrator	string	O usuário que é o "administrador do desk" do service desk. O administrador do desk é notificado de certos erros dentro do service desk.
DefaultPolicy	string	A política padrão atribuída ao desk.
Status	RefItem	Retorna uma lista de elementos filhos de cada valor de status do service desk.
Priority	RefItem	Retorna uma lista de elementos filhos de cada valor de prioridade do service desk.
Severity	RefItem	Retorna uma lista de elementos filhos de cada valor de gravidade do service desk.
Resolution	RefItem	Retorna uma lista de elementos filhos de cada valor de resolução do service desk.
TaskStatus	RefItem	Retorna uma lista de elementos secundários de cada valor TaskStatus no service desk.
Categories	RefItem	Retorna uma lista de elementos filhos de cada valor de categoria do service desk.
Stages		Retorna uma lista de elementos filhos de cada valor de estágio do service desk. Cada estágio é identificado por um atributo de tipo de estágio Início, Meio ou Fim. Cada estágio tem os seguintes elementos filhos: • Item - O nome do estágio. • Inicialização - O procedimento Entrada de estágio vinculado ao estágio. • Passagem para outro nível - O procedimento Passagem para outro nível vinculado ao estágio. Tempo e unidades são especificados como atributos. • Meta - A meta vinculada ao estágio. O procedimento Meta vinculado ao estágio. Tempo e unidades são especificados como atributos. • NextStage – Um dos próximos estágios para o qual esse estágio pode transicionar.
Participants	RefItem	A lista de usuários como conjuntos que podem ser cessionários ou proprietários do service desk.
CurrentContact		Informações de contato sobre o usuário conectado durante essa transação. Se o usuário estiver associado a um registro de equipe, as informações do `CurrentContact` serão extraídas do registro de equipe. Se o usuário atualmente conectado for usuário de máquina que usa **Portal Access**, as informações de `CurrentContact` serão extraídas da guia Início > Alterar perfil do **Portal Access**. • NomeContato • NúmeroTelefone • Empresa • EndereçoE-mail
SubmitterTypes	string	Tipo de pessoa que envia o ticket: • DESCONHECIDO • PARTICIPANTE - Um participante é um usuário do VSA. • USUÁRIO - Alguém não conhecido do VSA.

CustomFields		Retorna zero ou mais elementos de campo, cada um com a seguinte hierarquia: • Legenda - Legenda da tela. • Título - Título do relatório. • NomeIdCampo - Nome do campo. • FormatoCampo - Tipo de dados. • ValorPadrão - Valor padrão, se um tipo de dados Lista. • Valores - elemento de coleta, se um tipo de dados Lista. ○ Item - Valor do item Lista.

AccessRights		Retorna uma hierarquia de elementos filhos:
		• VisualizarNotasOcultas - verdadeiro ou falso
		• AlterarNotasOcultas - verdadeiro ou falso
		• Direitos de campo>Direito de campo – elementos de coleta
		  ○ NomeIdCampo - Nome do campo do ticket
		  ○ TipoAcesso - Necessário, Edição, Apenas visualização, Oculto

NoteTemplates		Retorna uma lista de modelos de notas, cada uma representando um texto padrão que pode ser adicionado a notas de tickets.
ChangeProcedure	string	O procedimento Alterar ticket associado ao service desk.
GoalProcedure	decimal	O procedimento Meta associado ao service desk. • tempo - a quantidade de tempo para a meta • unidade - As unidades de tempo • (conteúdo) – o nome do procedimento de destino.
ResourceTypes		A lista de tipos de recurso que podem ser atribuídos a um ticket.
TaskDefinitions		A lista de valores de tarefa que podem ser atribuídos a um status de tarefa.
AssocPolicies		A lista de políticas que pode ser associada a um ticket.

Resumo do incidente

O **Resumo do incidente** contém a descrição básica de um ticket.

AGLU	ServiceDeskName	string	O nome da definição do service desk.
GLU	IncidentNumber	string	O identificador do ticket.
AGLU	Summary	string	O texto de resumo do ticket.
AGLU	Description	string	O texto de descrição do ticket.
AGLU	Status	string	O status de referência do ticket.
AGLU	Priority	string	A prioridade de referência do ticket.
AGLU	Resolution	string	O tipo de resolução de referência do ticket.
AGLU	Stage	string	O estágio de referência do ticket.
AGLU	Severity	string	A gravidade de referência do ticket.
AGLU	Category	string	A categoria de referência do ticket.
AGLU	SubCategory	string	A subcategoria de referência do ticket.
GL	Policy	string	A política do ticket.
GL	CreateDateTime	dateTime	A data/hora em que o ticket foi criado.
GL	LastEditDateTime	dateTime	A data/hora em que o ticket foi editado pela última vez.
GL	CloseDateTime	dateTime	A data/hora em que o ticket foi fechado.

AGLU	OrgID	decimal	Identificador exclusivo da organização associada ao ticket.
AGLU	OrganizationName	string	O nome da organização associada ao ticket.
AGLU	Organization	string	A ID da organização associada ao ticket.
AGLU	OrganizationStaffName	string	O nome do membro da equipe da organização associado ao ticket.
AGLU	OrganizationStaff	string	A ID exclusiva membro da equipe da organização associado ao ticket.
AGLU	OrganizationStaffEmail	string	O e-mail do membro da equipe da organização associado ao ticket.
AGLU	Machine	string	A máquina associada ao ticket.
AGLU	MachineGuid	decimal	O GUID da máquina associada ao ticket.
AGLU	MachineGroup	string	O grupo de máquinas da máquina associada ao ticket.
AGLU	MachineGroupGuid	decimal	O GUID do grupo de máquinas associado ao ticket.
AGLU	Submitter	string	O nome do remetente que enviou o ticket.
AGLU	SubmitterEmail	string	O e-mail do remetente do ticket.
AGLU	SubmitterPhone	string	O telefone do remetente do ticket.
AGLU	SubmitterType	string	Tipo de pessoa que envia o ticket: • DESCONHECIDO • PARTICIPANTE - Um participante é um usuário do VSA. • USUÁRIO - Alguém não conhecido do VSA.
GL	IsUnread	boolean	Se verdadeiro, o ticket não foi visualizado pelo usuário atualmente conectado.

Incidente

O **Incidente** é derivado do **ResumoIncidentes** e contém todos os campos do **ResumoIncidentes**, além desses campos.

G	IsParticipant	boolean	obsoleto
G	IsClosed	boolean	Verdadeiro se fechado.
G	CurrentStageEscalation DateTime	dateTime	Data e hora da passagem para outro nível do estágio.
G	CurrentGoalDateTime	dateTime	Data e hora da meta do estágio.
AGU	Owner	string	Proprietário do ticket.
	Participant	string	obsoleto
AGU	AssigneeType	string	Tipo de cessionário: • DESCONHECIDO • PARTICIPANTE - cessionário individual • CONJUNTO- um conjunto de usuários
AGU	Assignee	string	Nome do cessionário.
AGU	AssigneeEmail	string	E-mail do cessionário.
G	ActualCompletionDate	dateTime	obsoleto
G	ExpectedCompletion Date	dateTime	Data/hora em que o ticket é ou deveria ser fechado (a data de vencimento da meta do ticket).
G	ActualResolutionDate	dateTime	A data/hora em que um tipo de resolução foi definido para o ticket.
AGU	PromisedDate	dateTime	Data/hora em que foi inserida a data prometida pelo representante do cliente para resolução do ticket.

G	IsArchived	boolean	Verdadeiro se o ticket estiver arquivado.
G	IsError	boolean	obsoleto
G	IsPoolAssignee	boolean	obsoleto
	ErrorMessage	string	obsoleto
	Notify	boolean	obsoleto
G	CurrentStage	string	O estágio atual.
AGU	ResolutionNote	string	Texto descritivo inserido com o tipo de resolução.
G	LockTime	dateTime	A data/hora em que o ticket foi bloqueado pela abertura do ticket para edição.
G	LockUser	string	Usuário bloqueando o ticket abrindo o ticket para edição.
G	StageGoalTime Remaining	int	O tempo remanescente antes de o temporizador da meta do estágio executar o procedimento da meta. Relevante quando a meta do estágio tiver sido pausada.
AGU	SourceType	string	O tipo de origem, um evento do sistema ou e-mail, que gerou uma solicitação de ticket. • E-mail • Backup • KES • Correção • Monitor • Alarme • Portal • ServiceDesk • Outro
	OrgAddress/Address	string	Endereço 1 da organização
	OrgAddress/Address	string	Endereço 2 da organização
	OrgAddress/City	string	Cidade da organização
	OrgAddress/State	string	Estado da organização
	OrgAddress/Zip	string	CEP da organização
	OrgAddress/Country	string	Endereço da organização
AGLU	Field	CustomField	Zero ou mais valores de campos personalizados
AGU	Notes	Note	Zero ou mais notas.
AGU	Attachments	Attachment	Zero ou mais anexos.
AGU	RelatedIncidents	Related Incident	Zero ou mais incidentes relacionados
	StartDate	datetime	data/hora de início da tarefa
	EndDate	datetime	data/hora de término da tarefa
	UpdateTime	datetime	data/hora da última atualização da tarefa
	FollowupDate	datetime	data/hora para acompanhamento desta tarefa
	CompletionDate	datetime	data/hora de conclusão desta tarefa
	ApprovalDate	datetime	data/hora de aprovação desta tarefa
	PromiseDate	datetime	data/hora prometidas desta tarefa
	PercentCompletion	int	conclusão em porcentual desta tarefa

	TaskStatus	string	status desta tarefa
	ActualHours	double	total de horas trabalhadas nesta tarefa
	Resource	Resource	Zero ou mais recursos
	Assignee	string	destinatário designado para esta tarefa
	EstimatedHours	decimal	Total estimado de horas trabalhadas neste ticket.
	TotalHours	decimal	Horas efetivas trabalhadas neste ticket.
	PreviousStage	string	PreviousStage deste ticket.
	WorkPerformedDateTime	datetime	Data/hora de realização do trabalho neste ticket.
	EditingTemplate	string	Modelo de edição usado para editar este ticket.
GU	ServiceDeskDefinition	ServiceDesk Definition	

Serviço da Web API do KSD - Operações

As operações a seguir podem ser executadas usando o **Serviço da Web API do KSD**.

AdicionarIncidente

A solicitação é:

AddSDIncident	Incident	O conteúdo do novo incidente a ser criado. Apenas campos marcados com um A na primeira coluna podem ser definidos.
SessionId	Decimal	A ID da sessão do serviço da Web.

Um registro único dos seguintes campos é retornado.

IncidentNumber	string	O identificador exclusivo do ticket.
IncidentID	decimal	O identificador do ticket.
Method	string	A operação que solicitou essa resposta.
TransactionID	decimal	A ID única de mensagem para essa mensagem.
ErrorMessage	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.
ErrorLocation	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.

AdicionarServDeskParaEscopo

A solicitação é:

servDeskName	string	O nome do service desk.
scopeName	string	O nome do escopo.
SessionId	decimal	A ID da sessão do serviço da Web.

Um registro único dos seguintes campos é retornado.

Method	string	A operação que solicitou essa resposta.
TransactionID	decimal	A ID única de mensagem para essa mensagem.
ErrorMessage	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.

ErrorLocation	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.

ObterIncidente

Recupera um único incidente do banco de dados. A solicitação é:

IncidentRequest		O incidente a ser recuperado. Tem os seguintes campos: • `IncidentNumber`: a ID do ticket, conforme vista pelo usuário, por exemplo, STD000001 • `IncidentId`: a ID do banco de dados do ticket a ser recuperado. • `IncludeNotes`: verdadeiro para incluir notas no ticket recuperado. • `IncludeDefinition`: verdadeiro para incluir a definição do service desk na resposta. • `IncludeAttachment`: verdadeiro para incluir anexos no ticket recuperado.
SessionId	Decimal	A ID da sessão do serviço da Web.

Um registro único dos seguintes campos é retornado.

IncidentResponse	Incident	O incidente recuperado.
Method	string	A operação que solicitou essa resposta.
TransactionID	decimal	A ID única de mensagem para essa mensagem.
ErrorMessage	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.
ErrorLocation	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.

ObterListaIncidentes

Recupera uma lista de incidentes que correspondem aos critérios de solicitação.

A solicitação é:

IncidentRequest		O incidente a ser recuperado. Tem os seguintes campos: • `ServiceDeskName`: o nome do service desk a ser consultado. • `Status`: um ou mais valores de status a serem correspondidos. Se nenhum valor de status for fornecido, os tickets serão recuperados, independentemente do status. • `Priority`: um ou mais valores de prioridade a serem correspondidos. Se nenhum valor de prioridade for fornecido, os tickets serão recuperados, independentemente da prioridade. • `Stage`: um ou mais valores de estágio a serem correspondidos. Se nenhum valor de estágio for fornecido, os tickets serão recuperados, independentemente do estágio. • `SummarySearch`: uma sequência ou expressão para pesquisar o resumo dos tickets. • `Organization`: o nome ou nome parcial das organizações a serem correspondidas. Se não for fornecido, os tickets serão recuperados para todas as organizações dentro do escopo. • `OrganizationStaff`: o nome de um membro da equipe organizacional associado aos tickets. Se não for fornecido, os tickets serão recuperados para todas as organizações dentro do escopo. • `Machine`: o nome de uma máquina a ser correspondida. Se não for fornecido, os tickets serão recuperados para todas as máquinas

		dentro do escopo. • `MachineGroup`: o nome de um grupo de máquinas a ser correspondido. Se não for fornecido, os tickets serão recuperados para todos os grupos de máquinas dentro do escopo. • `Assignee`: o nome ou nome parcial de destinatários a serem correspondidos. Se não for fornecido, os tickets serão recuperados para todos os cessionários dentro do escopo. • `StartingIncident`: ao paginar, é o número do próximo incidente a ser recuperado. Esse valor vem do valor PróximoIncidenteInício de uma solicitação ObterListaIncidente. • `IncidentCount`: quando presente, especifica o número de incidentes a serem recuperados. • `SortField`: quando presente, classifica os resultados no nome do campo.
SessionId	Decimal	A ID da sessão do serviço da Web.

A resposta é a seguinte:

IncidentList		A lista de incidentes correspondentes. Tem os seguintes atributos e elementos: • `totalIncidents`: o número total de incidentes que correspondem à solicitação. • `nextStartingIncident`: a ID do próximo incidente a ser recuperado. • `Incident`: zero ou mais incidentes que correspondem aos critérios de solicitação.
Method	string	A operação que solicitou essa resposta.
TransactionID	decimal	A ID única de mensagem para essa mensagem.
ErrorMessage	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.
ErrorLocation	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.

GetIncident2

Retorna todos os valores em GetIncidentList, mais os campos e valores personalizados por incidente. Consulte **GetIncidentList** *(página 117)* para obter mais informações.

Múltipos registros do campo a seguir são retornados, se aplicável.

CustomFields	string or null	O valor do campo personalizado que foi especificado na solicitação.

Um registro único dos seguintes campos é retornado.

Method	string	A operação que solicitou essa resposta.
TransactionID	decimal	A ID única de mensagem para essa mensagem.
ErrorMessage	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.
ErrorLocation	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.

ObterServiceDesk

Recupera a definição de um service desk. Deve ser chamado, antes de criar uma interface de usuário para permitir ao usuário inserir um ticket. A solicitação é:

ServiceDeskDefinitionReq		O service desk a ser recuperado. Tem os seguintes elementos:

uest		• NomeServiceDesk - O nome do service desk a ser recuperado. • IDServiceDesk - O banco de dados do service desk a ser recuperado. Não deve ser usado.
SessionId	Decimal	A ID da sessão do serviço da Web.

Um único registro dos seguintes elementos retornados.

ServiceDeskDefinitionResponse	ServiceDeskDefinition	A definição recuperada do service desk.
Method	string	A operação que solicitou essa resposta.
TransactionID	decimal	A ID única de mensagem para essa mensagem.
ErrorMessage	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.
ErrorLocation	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.

ObterServiceDesks

Múltiplos registros dos campos a seguir são retornados, se aplicável. A solicitação é:

IsDefault	boolean	Se verdadeiro, o service desk é o service desk padrão.
ServiceDeskID	decimal	Um identificador exclusivo.
ServiceDeskName	string	O nome do service desk.

Um registro único dos seguintes campos é retornado.

Method	string	A operação que solicitou essa resposta.
TransactionID	decimal	A ID única de mensagem para essa mensagem.
ErrorMessage	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.
ErrorLocation	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.

Primitivos

As seguintes operações de tipos de dados primitivos também são fornecidas. Cada operação primitiva usa o mesmo contrato XML que sua operação de múltiplas colunas correspondente. Cada primitivo retorna uma valor de sequência que requer processamento subsequente. Desestimulamos fortemente o uso desses métodos.

Primitivo	**Resultado**	**Tipo de dados**
PrimitiveAddIncident	PrimitiveAddIncidentResult	string
PrimitiveAddServDeskToScope	PrimitiveAddServDeskToScopeResult	string
PrimitiveGetIncident	PrimitiveGetIncidentResult	string
PrimitiveGetIncidentList	PrimitiveGetIncidentListResult	string
PrimitiveGetServiceDesk	PrimitiveGetServiceDeskResult	string
PrimitiveGetServiceDesks	PrimitiveGetServiceDesksResult	string
PrimitiveUpdateIncident	PrimitiveUpdateIncidentResult	string

QueueAddIncident

Coloca uma solicitação **AddIncident** *(página 116)* na fila. Isso é normalmente usado em situações de alto volume em que muitos tickets estão sendo criados via a API em um pequeno período, a fim de que

o sistema não atinja o limite de tempo. A solicitação de acréscimo de incidente é adicionada a uma tabela, e um evento em andamento será extraído dessa tabela para criar tickets, a fim de que a solicitação não precise aguardar até que o ticket seja criado.

A solicitação é:

AddSDIncident	Incident	O incidente a ser adicionado.
SessionId	Decimal	A ID da sessão do serviço da Web.

Um registro único dos campos a seguir é retornado.

Method	string	A operação que solicitou essa resposta.
TransactionID	decimal	A ID única de mensagem para essa mensagem.
ErrorMessage	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.
ErrorLocation	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.

AtualizarIncidente

Atualiza um único incidente do banco de dados. A solicitação é:

UpdateSDIncident	Incident	O incidente a ser atualizado. Veja a primeira coluna do tipo de dados Incidente para os campos que são válidos na atualização.
SessionId	Decimal	A ID da sessão do serviço da Web.

Um registro único dos seguintes campos é retornado.

Method	string	A operação que solicitou essa resposta.
TransactionID	decimal	A ID única de mensagem para essa mensagem.
ErrorMessage	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.
ErrorLocation	string	Se estiver em branco, nenhum erro foi retornado.

Mensagens de amostra

Os dados de amostra são incluídos nos seguintes XMLs.

GetServiceDesks Request

```
<GetServiceDesks xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <SessionID>62648424383576321292545755</SessionID>
  </req>
</GetServiceDesks>
```

GetServiceDesks Response

```
<GetServiceDesksResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetServiceDesksResult>
    <ServiceDesks>
      <ServiceDesk>
        <IsDefault>false</IsDefault>
        <ServiceDeskID>291273277175176</ServiceDeskID>
        <ServiceDeskName>KnowledgeBase</ServiceDeskName>
      </ServiceDesk>
```

```
      <ServiceDesk>
        <IsDefault>false</IsDefault>
        <ServiceDeskID>696191121914314</ServiceDeskID>
        <ServiceDeskName>Standard</ServiceDeskName>
      </ServiceDesk>
    </ServiceDesks>
    <Method>GetServiceDesks</Method>
    <TransactionID>144</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </GetServiceDesksResult>
</GetServiceDesksResponse>
```

GetServiceDesk Request

```
<GetServiceDesk xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <ServiceDeskDefinitionRequest>
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
      <ServiceDeskID
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">696191121914314</ServiceD
eskID>
    </ServiceDeskDefinitionRequest>
    <SessionID>62648424383576321292545755</SessionID>
  </req>
</GetServiceDesk>
```

GetServiceDesk Response

```
<GetServiceDeskResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetServiceDeskResult>
    <ServiceDeskDefinitionResponse id="696191121914314">
      <Name
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</Name>
      <Description
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard SD</Description>
      <RequireTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</RequireTime>
      <DisplayMachineInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</DisplayMachineInfo>
      <RequireMachineInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</RequireMachineInfo
>
      <DisplayOrgInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</DisplayOrgInfo>
      <RequireOrgInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</RequireOrgInfo>
      <DisplayCI
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</DisplayCI>
      <RequireCI
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</RequireCI>
      <AllAdmins
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</AllAdmins>
      <AutoStartClock
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</AutoStartClock>
      <AutoSaveClock
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</AutoSaveClock>
      <AutoInsertNote
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</AutoInsertNote>
      <AutoInsertNoteHidden
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</AutoInsertNoteHidde
n>
      <NeedStatusNote
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</NeedStatusNote>
      <SDPrefix
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD</SDPrefix>
      <DefaultStatus
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">21892411611 9912</DefaultS
```

```
tatus>
      <DefaultStage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">831768438118427</DefaultS
tage>
      <DefaultPriority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">693719171716599</DefaultP
riority>
      <DefaultSeverity
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultSeverity>
      <DefaultResolution
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultResolution>
      <DefaultCategory
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultCategory>
      <DefaultServiceDesk
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</DefaultServiceDesk
>
      <TemplateType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">1</TemplateType>
      <SequenceName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">SEQ129</SequenceName>
      <EditingTemplate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Fixed_Width_Tabbed.xml</E
ditingTemplate>
      <Status xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Item ref="Standard||AwaitingHardware" id="541491145218711">Awaiting Hardware</Item>
        <Item ref="Standard||AwaitingUserFeedback" id="281767467828324">Awaiting User
Feedback</Item>
        <Item ref="Standard||Closed" id="989295147216226">Closed</Item>
        <Item ref="Standard||Escalated" id="551271771474242">Escalated</Item>
        <Item ref="Standard||Hold" id="172151822788151">Hold</Item>
        <Item ref="Standard||InProgress" id="111313126312233">In Progress</Item>
        <Item ref="Standard||New" id="218924116119912">New</Item>
      </Status>
      <Priority xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Item ref="Standard||CriticalHigh" id="744512181719881">Critical High</Item>
        <Item ref="Standard||High" id="982525519923522">High</Item>
        <Item ref="Standard||Low" id="291721863176342">Low</Item>
        <Item ref="Standard||Medium" id="693719171716599">Medium</Item>
        <Item ref="Standard||Planning" id="176222131631332">Planning</Item>
      </Priority>
      <Severity xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Item ref="Standard||CompanyWide(High)" id="315477225242249">Whole Company
(High)</Item>
        <Item ref="Standard||MultipleUsers(Medium)" id="262164368749722">Multiple users
(Medium)</Item>
        <Item ref="Standard||OneUser(Low)" id="917688316816914">Single User (Low)</Item>
      </Severity>
      <Resolution xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Item ref="Standard||AdviceGiven" id="498162732192611">Advice Given</Item>
        <Item ref="Standard||CannotDuplicate" id="262514419248621">Cannot Duplicate</Item>
        <Item ref="Standard||ClosedbyCustomerRequest" id="525192125718333">Closed by Customer
Request</Item>
        <Item ref="Standard||HardwareReplaced" id="432262321578326">Hardware Replaced</Item>
        <Item ref="Standard||HotFixReleased" id="189239616133249">Hot Fix Released</Item>
        <Item ref="Standard||InstallationCompleted" id="139764799836252">Installation
Completed</Item>
        <Item ref="Standard||NewSoftwareInstalled" id="521637923418319">New Software
Installed</Item>
        <Item ref="Standard||Noresponsefromuser" id="115424612244857">No response from
user</Item>
        <Item ref="Standard||OSReinstalled" id="531617444692623">OS Reinstalled</Item>
        <Item ref="Standard||Other" id="711261961631328">Other</Item>
        <Item ref="Standard||PassedtoSales" id="191482475814123">Passed to Sales</Item>
        <Item ref="Standard||Pendingscriptcleared" id="762515513181192">Pending script
cleared</Item>
        <Item ref="Standard||ReapplySchema" id="525317525441497">Reapply Schema</Item>
        <Item ref="Standard||Reboot" id="832182442825238">Reboot</Item>
        <Item ref="Standard||ResolvedbyCustomer" id="243623591961272">Resolved by
Customer</Item>
        <Item ref="Standard||ResolvedbyTechnition" id="423939164212169">Resolved</Item>
        <Item ref="Standard||SolvedwithKBarticle" id="272199179212412">Solved with KB
```

```
article</Item>
        <Item ref="Standard||TrainingGiven" id="622224812237126">Training Given</Item>
      </Resolution>
      <Categories xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Category>
          <Item ref="Standard||Advice&amp;Guidance" id="161211171768212">Advice &amp;
Guidance</Item>
          <SubCategory ref="Standard||Advice&amp;Guidance||General"
id="561699795215782">General</SubCategory>
        </Category>
        <Category>
          <Item ref="Standard||Kaseya" id="641881726251641">Kaseya</Item>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||AgentIcon" id="821781865922435">Agent
Icon</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Alarm" id="481422361723261">Alarm</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||ApplicationChanges"
id="525187874623717">Application Changes</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Disk" id="919621482151882">Disk</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Eventlog"
id="814714713317798">Eventlog</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||GetFile" id="322618792314914">Get
File</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Hardware"
id="176166136238942">Hardware</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Lanwatch"
id="214791394922624">Lanwatch</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Logon_Admin"
id="943315515116292">Logon_Admin</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Logon_User"
id="636613429245187">Logon_User</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||NewAgent" id="557214511134217">New
Agent</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Other" id="631281678197153">Other</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||PatchManagement" id="462824113621914">Patch
Management</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Procedure"
id="274262311559714">Procedure</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||RCDisabled" id="641624812335116">RC
Disabled</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Script"
id="471482131991414">Script</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||SystemOffline" id="113411182222324">System
Offline</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||SystemOnline" id="251814418923368">System
Online</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Unidentified"
id="617313577253122">Unidentified</SubCategory>
        </Category>
        <Category>
          <Item ref="Standard||Network" id="414766231875111">Network</Item>
          <SubCategory ref="Standard||Network||Connectivity"
id="122145211361321">Connectivity</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Network||Design"
id="495611529142242">Design</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Network||Firewall"
id="812515316323522">Firewall</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Network||Other" id="946227769167531">Other</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Network||Performance"
id="941891772111717">Performance</SubCategory>
        </Category>
        <Category>
          <Item ref="Standard||Printer" id="155243642251342">Printer</Item>
          <SubCategory ref="Standard||Printer||Other" id="341431321188813">Other</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Printer||PrinterProblem" id="851831547314111">Printer
Problem</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Printer||PrinterSetup" id="619395216749723">Printer
Setup</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||Printer||Toner" id="161984536861723">Toner</SubCategory>
        </Category>
        <Category>
          <Item ref="Standard||ServiceRequest" id="541124124415221">Service Request</Item>
```

```
          <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||EquipmentMove"
id="862712311517672">Equipment Move</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||NewLaptop" id="266812518245792">New
Laptop</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||NewServer" id="322872913227349">New
Server</SubCategory>
          <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||NewWorkstation" id="224115236352441">New
Workstation</SubCategory>
        </Category>
      </Categories>
      <Stages xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Stage stageType="End">
          <Item ref="Standard||Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</Item>
          <Initialization>Standard Enters Closed</Initialization>
        </Stage>
        <Stage stageType="Begin">
          <Item ref="Standard||Identified" id="831768438118427" description="New ticket is
received">Identified</Item>
          <Initialization>Standard Enters Identified</Initialization>
          <Escalation time="15" unit="MINUTE">Incident is Escalated</Escalation>
          <Goal time="1" unit="HOUR">Identified Goal</Goal>
          <NextStage ref="Standard||Tier1" id="546812745461511" description="Tier 1
Support">Tier1</NextStage>
        </Stage>
        <Stage stageType="Middle">
          <Item ref="Standard||Tier1" id="546812745461511" description="Tier 1
Support">Tier1</Item>
          <Initialization>Standard Enters Tier1</Initialization>
          <Escalation time="3" unit="HOUR">Incident is Escalated</Escalation>
          <Goal time="2" unit="HOUR">Tier1 Goal</Goal>
          <NextStage ref="Standard||Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</NextStage>
          <NextStage ref="Standard||Tier2" id="318527191192719" description="Tier 2 Specialist
Support">Tier2</NextStage>
        </Stage>
        <Stage stageType="Middle">
          <Item ref="Standard||Tier2" id="318527191192719" description="Tier 2 Specialist
Support">Tier2</Item>
          <Initialization>Standard Enters Tier2</Initialization>
          <Escalation time="3" unit="HOUR">Incident is Escalated</Escalation>
          <Goal time="4" unit="HOUR">Tier2 Goal</Goal>
          <NextStage ref="Standard||Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</NextStage>
        </Stage>
      </Stages>
      <Participants xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Participant ref="garyw" id="67511883639135112891416313"
isPool="false">garyw</Participant>
        <Participant ref="jschenck" id="72381729521421633172123416"
isPool="false">jschenck</Participant>
        <Participant ref="NickT" id="96171921315349923924634249"
isPool="false">NickT</Participant>
        <Participant ref="Standard||SupportManager" id="654222596258293"
isPool="true">SupportManager (Pool)</Participant>
        <Participant ref="Standard||Tier1Support" id="352161952139188"
isPool="true">Tier1Support (Pool)</Participant>
        <Participant ref="Standard||Tier2Support" id="921522231318131"
isPool="true">Tier2Support (Pool)</Participant>
      </Participants>
      <CustomFields xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Field id="221552971661261">
          <Caption>Source</Caption>
          <Title>Source</Title>
          <FieldName>Source</FieldName>
          <FieldFormat>List</FieldFormat>
          <DefaultValue>Call</DefaultValue>
          <Values>
            <Item ref="Call" id="0">Call</Item>
            <Item ref="EMail" id="0">EMail</Item>
            <Item ref="Text" id="0">Text</Item>
```

```
    </Values>
  </Field>
  <Field id="818831117157241">
    <Caption>Urgency</Caption>
    <Title>Urgency</Title>
    <FieldName>Urgency</FieldName>
    <FieldFormat>List</FieldFormat>
    <DefaultValue>Medium</DefaultValue>
    <Values>
      <Item ref="High" id="0">High</Item>
      <Item ref="Low" id="0">Low</Item>
      <Item ref="Medium" id="0">Medium</Item>
    </Values>
  </Field>
  <Field id="513119818455188">
    <Caption>KB Article created</Caption>
    <Title>KB Article Created</Title>
    <FieldName>KB_Article</FieldName>
    <FieldFormat>List</FieldFormat>
    <DefaultValue>No</DefaultValue>
    <Values>
      <Item ref="No" id="0">No</Item>
      <Item ref="Yes" id="0">Yes</Item>
    </Values>
  </Field>
  <Field id="291214644251233">
    <Caption>Dept</Caption>
    <Title>Department</Title>
    <FieldName>Dept</FieldName>
    <FieldFormat>List</FieldFormat>
    <DefaultValue>IT</DefaultValue>
    <Values>
      <Item ref="Accounting" id="0">Accounting</Item>
      <Item ref="Accounts Payable" id="0">Accounts Payable</Item>
      <Item ref="Facilities" id="0">Facilities</Item>
      <Item ref="HR" id="0">HR</Item>
      <Item ref="IT" id="0">IT</Item>
      <Item ref="Other" id="0">Other</Item>
      <Item ref="Payroll" id="0">Payroll</Item>
      <Item ref="Sales" id="0">Sales</Item>
      <Item ref="Telecom" id="0">Telecom</Item>
    </Values>
  </Field>
</CustomFields>
<AccessRights xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <ViewHiddenNotes>true</ViewHiddenNotes>
  <ChangeHiddenNotes>true</ChangeHiddenNotes>
  <FieldRights>
    <FieldRight>
      <FieldName>ID</FieldName>
      <AccessType>Required</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Summary</FieldName>
      <AccessType>Required</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Description</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>CreationDtTm</FieldName>
      <AccessType>ViewOnly</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>SubmitterName</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>SubmitterEmailAddr</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
```

```
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>ContactPhone</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>OrgName</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>OrgID</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>StaffID</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>ContactEmail</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>MachineID</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>Note</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>ClosedDtTm</FieldName>
          <AccessType>ViewOnly</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>PromiseDtTm</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>DueDtTm</FieldName>
          <AccessType>ViewOnly</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>ActualCompletedDate</FieldName>
          <AccessType>ViewOnly</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>HiddenNote</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>Owner</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>LockUser</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>EditDtTm</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>current_esc_datetime</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>current_goal_datetime</FieldName>
          <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
          <FieldName>lockTime</FieldName>
```

```
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
          <FieldRight>
            <FieldName>sourceType</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
          <FieldRight>
            <FieldName>Status</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
          <FieldRight>
            <FieldName>Priority</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
          <FieldRight>
            <FieldName>Severity</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
          <FieldRight>
            <FieldName>Category</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
          <FieldRight>
            <FieldName>SubCategory</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
          <FieldRight>
            <FieldName>Stage</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
          <FieldRight>
            <FieldName>Resolution</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
          <FieldRight>
            <FieldName>Assignee</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
          <FieldRight>
            <FieldName>Source</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
          <FieldRight>
            <FieldName>Urgency</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
          <FieldRight>
            <FieldName>KB_Article</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
          <FieldRight>
            <FieldName>Dept</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
          </FieldRight>
        </FieldRights>
      </AccessRights>
      <NoteTemplates xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Item ref="My Note" id="196429316815241">My Note</Item>
        <Item ref="Note 2" id="167218821431219">Second note</Item>
      </NoteTemplates>
      <ChangeProcedure
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard is
Changed</ChangeProcedure>
      <GoalProcedure time="1" unit="DAY"
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard Goal - All
Stages</GoalProcedure>
    </ServiceDeskDefinitionResponse>
    <Method>GetServiceDesk</Method>
    <TransactionID>146</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
```

```
    </GetServiceDeskResult>
  </GetServiceDeskResponse>
```

GetIncidentList Request

```
<GetIncidentList xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <IncidentListRequest>
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
      <IncidentCount
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">30</IncidentCount>
    </IncidentListRequest>
    <SessionID>62648424383576321292545755</SessionID>
  </req>
</GetIncidentList>
```

GetIncidentList Response

```
<GetIncidentListResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetIncidentListResult>
    <IncidentList>
      <Incident xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <ServiceDeskName>Standard</ServiceDeskName>
        <IncidentNumber>STD000001</IncidentNumber>
        <Summary>Getting Started with Service Desk - PLEASE READ!</Summary>
        <Status>Closed</Status>
        <Priority>Low</Priority>
        <Stage>Closed</Stage>
        <CreateDateTime>2010-02-05T17:07:21.55-08:00</CreateDateTime>
        <LastEditDateTime>2010-02-05T22:59:22.64-08:00</LastEditDateTime>
        <Submitter>Kaseya Support</Submitter>
        <SubmitterEmail>noreply@kaseya.com</SubmitterEmail>
      </Incident>
    </IncidentList>
    <Method>GetIncidentList</Method>
    <TransactionID>147</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </GetIncidentListResult>
</GetIncidentListResponse>
```

GetIncident Request

```
<GetIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <IncidentRequest>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000001</IncidentNumber
>
      <IncludeNotes
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IncludeNotes>
      <IncludeDefinition
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IncludeDefinition>
    </IncidentRequest>
    <SessionID>67223225114316912673490269</SessionID>
  </req>
</GetIncident>
```

GetIncident Response

```
<GetIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetIncidentResult>
    <IncidentResponse id="611922114996841">
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000001</IncidentNumber
>
      <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Getting
```

```
Started with Service Desk - PLEASE READ!</Summary>
      <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
    &lt;p&gt;&lt;strong&gt;&lt;span
style='font-size:11.0pt;font-family:"Calibri","sans-serif";color:blue'&gt;WELCOME TO SERVICE
DESK&lt;/span&gt;&lt;/strong&gt;&lt;br/&gt;
    Your Service Desk module has been pre-configured with a template-driven Standard service desk,
and a Knowledge Base desk. Only a few short customization steps are required to use these desks
immediately. See &lt;a
href="http://help.kaseya.com/WebHelp/EN/KSD/1000000/index.htm?toc.htm?5982.htm"&gt;Getting
Started&lt;/a&gt; to quickstart your implementation of Service Desk.
    &lt;/p&gt;
  </Description>
      <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Closed</Status>
      <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Low</Priority>
      <Stage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Closed</Stage>
      <Category
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Advice&amp;Guid
ance</Category>
      <CreateDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T17:07:21.55-08
:00</CreateDateTime>
      <LastEditDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T22:59:22.64-08
:00</LastEditDateTime>
      <Submitter xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Kaseya
Support</Submitter>
      <SubmitterEmail
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">noreply@kaseya.com</Submi
tterEmail>
      <SubmitterType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">UNKNOWN</SubmitterType>
      <IsUnread
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IsUnread>
      <IsParticipant
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsParticipant>
      <Owner
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Owner>
      <AssigneeType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">POOL</AssigneeType>
      <Assignee
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Tier1Support</Assignee>
      <ActualCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T22:59:29.28-08
:00</ActualCompletionDate>
      <ExpectedCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-06T17:07:22.283-0
8:00</ExpectedCompletionDate>
      <IsArchived
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsArchived>
      <IsError
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsError>
      <Notify
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</Notify>
      <SourceType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">ServiceDesk</SourceType>
      <CustomFields xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Field fieldName="Source">Text</Field>
        <Field fieldName="Urgency">Low</Field>
        <Field fieldName="KB_Article">No</Field>
        <Field fieldName="Dept">Sales</Field>
      </CustomFields>
      <Notes xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Note id="213494962391116">
          <Timestamp>2010-02-05T22:59:25.127-08:00</Timestamp>
          <Text>Auto Generated Note:&lt;br/&gt;
Ticket Changed&lt;br/&gt;    'currentStageGoalDateTime' cleared&lt;br/&gt;</Text>
          <Hidden>true</Hidden>
        </Note>
```

```
          <Note id="356934215185622">
            <User>garyw</User>
            <Timestamp>2010-02-05T17:07:21.55-08:00</Timestamp>
            <Text>Auto Generated Note:&lt;br/&gt;
Ticket Added&lt;br/&gt;</Text>
            <Hidden>true</Hidden>
          </Note>
        </Notes>
      </IncidentResponse>
      <Method>GetIncident</Method>
      <TransactionID>200</TransactionID>
      <ErrorMessage/>
      <ErrorLocation/>
    </GetIncidentResult>
</GetIncidentResponse>
```


AddIncident Request


```
<AddIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <AddSDIncident>
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
      <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Test Ticket
From Web Service</Summary>
      <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">This
ticket was created with the web service.</Description>
      <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||New</Status>
      <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Medium</Priorit
y>
      <Category
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Network</Catego
ry>
    </AddSDIncident>
    <SessionID>67223225114316912673490269</SessionID>
  </req>
</AddIncident>
```


AddIncident Response


```
<AddIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <AddIncidentResult>
    <AddSDIncidentResponse>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000002</IncidentNumber
>
      <IncidentID
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">249259141859248</Incident
ID>
    </AddSDIncidentResponse>
    <Method>AddIncident</Method>
    <TransactionID>203</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </AddIncidentResult>
</AddIncidentResponse>
```

Capítulo 1

Atualizar solicitação de incidente


```
<UpdateIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <UpdateSDIncident id="894212819800719301574914 35">
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Customer_SD_Basic</Servic
eDeskName>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">CSN000380</IncidentNumber
>
      <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Test Ticket
From Web Service</Summary>
      <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">This
ticket was created with the web service.</Description>
      <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||InProgress</Sta
tus>
      <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Low</Priority>
      <Stage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Identified</Sta
ge>
      <CreateDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:07:31.923-0
8:00</CreateDateTime>
      <LastEditDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:07:31.923-0
8:00</LastEditDateTime>
      <Submitter
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Submitter>
      <SubmitterType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">UNKNOWN</SubmitterType>
      <IsUnread
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IsUnread>
      <IsParticipant
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsParticipant>
      <CurrentStageEscalationDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:22:43.063-0
8:00</CurrentStageEscalationDateTime>
      <CurrentGoalDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T22:07:43.077-0
8:00</CurrentGoalDateTime>
      <Owner
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Owner>
      <AssigneeType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">POOL</AssigneeType>
      <Assignee
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Tier1Support</Assignee>
      <ExpectedCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-11T21:07:43.077-0
8:00</ExpectedCompletionDate>
      <IsArchived
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsArchived>
      <IsError
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsError>
      <Notify
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</Notify>
      <Notes xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Note id="281273717819319">
          <User>garyw</User>
          <Timestamp>2010-03-10T21:07:31.923-08:00</Timestamp>
          <Text>Auto Generated Note:&lt;br/&gt; Ticket Added&lt;br/&gt;</Text>
          <Hidden>true</Hidden>
        </Note>
      </Notes>
```

```
    </UpdateSDIncident>
    <SessionID xmlns="">98782788528483188965186776</SessionID>
  </req>
</UpdateIncident>
```

UpdateIncident Response

```
<UpdateIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <UpdateIncidentResult>
    <Method>UpdateIncident</Method>
    <TransactionID>205</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </UpdateIncidentResult>
</UpdateIncidentResponse>
```

Glossário

Conjuntos

Usuários podem ser atribuídos a **conjuntos** de usuários, independentemente das funções às quais eles pertencem. Tickets podem ser atribuídos a conjuntos usando o campo **Atribuir a** no editor ou por procedimento, usando o comando `assignTicketProperty() > Pool`. Quando um usuário desse conjunto abre o ticket, o ticket é automaticamente *reatribuído* para o usuário individual.

Editando o modelo

Um **modelo de edição** serve para três propósitos:

1. O modelo de edição define o layout da caixa de diálogo usada para editar um ticket ou um artigo da BC.
2. Um modelo de edição pode *mascarar* campos selecionados, mesmo que esses campos sejam especificados pela definição de desk. *Usar um modelo de edição para mascarar um campo substitui qualquer permissão de campo que esteja definida para esse campo.*
3. Os modelos de edição também definem **permissões de campo** *(página 135)* padrão para editar um ticket ou um artigo da BC. Seja atribuído por função ou usuário, você pode substituir as permissões de campo padrão definidas pelo modelo de edição para atender às suas necessidades de negócios.

Um modelo de edição é aplicado a uma combinação de definição de desk e função de usuário (ou função de máquina) usando **Preferências da função** *(página 57)* ou Definição do desk > Acesso > guia **Funções** *(página 45)*. Um modelo de edição também pode ser aplicado a uma combinação de definição de desk e usuário usando **Preferências do usuário** *(página 60)*. Preferências do usuário têm precedência sobre Preferências da função. O modelo de edição padrão para todas as funções e todos os usuários que trabalham com um service desk é especificado em Service Desk > Definição do desk > Novo ou Editar > guia **Informações gerais** *(página 38)*.

Emp

O VSA oferece suporte a três tipos diferentes de relações comerciais:

- **Organizações**: oferece suporte a grupos de máquinas e gerencia máquinas usando agentes.
- **Clientes**: oferece suporte à cobrança de clientes usando o **Service Billing**.
- **Fornecedores**: oferece suporte à aquisição de materiais usando o **Service Billing**.

A tabela `Org` é uma tabela de suporte compartilhada por *organizações*, *clientes* e *fornecedores*. Cada registro na tabela `Org` é identificado por uma `orgID` exclusiva. A tabela `Org` contém informações básicas que você geralmente precisaria para manter qualquer tipo de relação comercial: endereço de correspondência, número de telefone principal, número DUNS, receita anual, etc. Como a tabela `Org` é compartilhada, você pode facilmente converter:

- Um cliente em uma organização ou fornecedor.
- Um fornecedor em uma organização ou cliente.
- Uma organização em um cliente ou fornecedor.

Nota: `myOrg` (página 134) é a organização do provedor de serviços usando o VSA.

Grupos de máquinas

As máquinas são sempre definidas por **grupo de máquinas** e os grupos de máquinas são sempre definidos por organização. É possível definir hierarquias de múltiplos níveis de grupos de máquinas ao identificar um grupo de máquinas principal para um grupo de máquinas. Também é possível mover um grupo de máquinas e todas as suas máquinas associadas para um grupo de máquinas principal diferente dentro da mesma empresa.

Máquina gerenciada

Uma máquina monitorada com um agente instalado e conta de ID de máquina/ID de grupo ativa no servidor da Kaseya. Cada máquina gerenciada utiliza até uma licença de agente.

Modelos de definição de desk

Para ajudá-lo a começar rapidamente, novas definições de desk são criadas no Service Desk, copiando-as de um dos vários **modelos de definição de desk**, cada um configurado para dar suporte a um processo comercial típico. O modelo que você seleciona determina se *tickets* ou *artigos da BC* são criados, com base na definição de desk.

- `Blank KnowledgeBase`: cria um desk de base de conhecimento vazio que não contém nenhum valor predefinido para nenhum campo padrão.
- `Blank Ticket` : cria uma definição de desk de base de conhecimento vazia que não contém nenhum valor predefinido para nenhum campo padrão.
- `ITIL ChangeRequests`: um desk de solicitação de mudança, com base em diretrizes da ITIL, usado para rastrear requisitos detalhados para mudanças ou aprimoramentos em um produto ou serviço, normalmente em resposta a um problema. O service desk `ChangeRequest` (página 51) é criado a partir desse modelo.
- `ITIL Incident`: um service desk avançado, com base nas diretrizes da ITIL. O service desk `Incidents` (página 49) é criado a partir desse modelo. Integra-se às funções de usuário de amostra predefinidas, conjuntos de usuários, tipos de organização, variáveis de procedimento, modelos de mensagem, programações de cobertura e feriados. Configuração adicional é necessária para usar esse service desk.
- `ITIL KnowledgeBase`: um desk de base de conhecimento com base nas diretrizes da ITIL. O desk `Knowledge Base` (página 52) é criado a partir desse modelo. Serve como um repositório de erros conhecidos e soluções recomendadas.
- `ITIL Problem`: um service desk, com base nas diretrizes da ITIL, usado para rastrear problemas do produto ou do serviço de base ampla, separadamente de problemas imediatos de suporte do cliente. O service desk `Problem` (página 51) é criado a partir desse modelo.
- `Service_Desk_Standard`: fornece automação básica com um fluxo de trabalho simplificado. O service desk `Customer_SD_Automation` (página 47) é criado a partir desse modelo. Configuração mínima é necessária para usar esse service desk.

myOrg

`myOrg` é a **organização** *(página 133)* do provedor de serviços usando o VSA. Todas as outras organizações no VSA são organizações secundárias que fazem negócios com `myOrg`. O nome padrão de `myOrg`, intitulado `My Organization`, deve ser renomeado para corresponder ao nome da organização ou à empresa provedora de serviços. *Esse nome é exibido na parte superior dos diversos relatórios para identificá-los.* Os agentes instalados em máquinas gerenciadas internamente podem ser atribuídos a esta empresa. *Os logons de usuário do VSA geralmente são associados a registros de equipe na organização* `myOrg`*.* `myOrg` não pode ser atribuída a uma organização principal.

No local

Uma instalação de hardware/software **local** do VSA é mantida por um provedor de serviços e, geralmente, usada somente por ele. Consulte **SaaS (Software as a Service, Software como serviço)** *(página 135)*.

Ordem de trabalho

Uma **ordem de trabalho** especifica a entrega do serviço não recorrente (item faturável). Uma ordem de trabalho permite estimar e revisar custos *antes de criar entradas faturáveis*. As ordens de trabalho podem ser convertidas de ordens de venda, mas uma ordem de venda não é necessária. Os quatro tipos de itens faturáveis que podem ser incluídos em uma ordem de trabalho são *trabalho*, *componentes*, *despesas* ou *gerais*.

Parar notificação e atraso de envio de e-mail

A notificação de e-mail pendente de tickets selecionados pode ser interrompida usando **Parar notificação** em **Tickets** *(página 17)*. Essa opção é usada em conjunto com **Atraso de envio de e-mail** em **Preferências da função** *(página 57)* e **Preferências do usuário** *(página 60)*. Por exemplo, se **Atraso de envio de e-mail** estiver definido como `5` minutos para a função que você está usando, você terá `5` minutos para cancelar qualquer e-mail que estiver pendente para um ticket usando **Parar notificação**. Aplica-se a linhas de tickets que exibem um ícone na coluna de ícones da tabela de tickets. **Parar notificação** para apenas e-mails atualmente pendentes.

Permissões de campo

Permissões de campo são definidas por função. Para usuários do VSA que usam funções vinculadas ao tipo de função `Service Desk Technicians` , as **permissões de campo** *determinam quais campos um usuário pode visualizar ou editar no editor de tickets ou editor de artigos da Base de conhecimento.* As permissões de campo típicas incluem: `Editable`, `View Only`, `Hidden` ou `Required`. Permissões de campo padrão são definidas por **modelo de edição** *(página 133)*.

> **Nota:** Os usuários do VSA que usam uma função vinculada ao tipo de função `Service Desk Administrators` podem ver e trabalhar com qualquer campo em qualquer editor de tickets ou editor de artigos da BC. Além disso, os usuários da função `Master` sempre têm acesso total de permissões de campo, independentemente da atribuição de tipo de função.

Permissões de campo padrão

Usuários do Portal Access (usuários da máquina) *(página 10)* usam as permissões em nível de ticket definidas para a função de máquina `Default`. A função de máquina `Default` também se aplica a usuários do VSA com uma função de usuário que não inclui o tipo de função `Service Desk Administrator` ou `Service Desk Technician`. Quando um usuário do VSA está usando a função de máquina `Default` para visualizar ou editar um ticket, uma mensagem `Default Permissions Apply` é exibida na parte superior de um ticket do service desk. Se até mesmo a função de máquina `Default` não fornecer acesso a um ticket, uma mensagem de erro informará ao usuário que a sua função não permite acesso ao ticket.

Software as a Service (SaaS)

A Kaseya fornece implantação de "software como um serviço" (SaaS) do **Virtual System Administrator™**. Os provedores de serviços contratam a Kaseya para acessar um VSA hospedado e mantido pela Kaseya e podem instalar um número específico de agentes de seus clientes. Uma *partição de locatário* exclusiva de um banco de dados e um servidor da Kaseya compartilhados é atribuída aos provedores de serviços. Em sua partição atribuída, os provedores de serviços podem ver somente suas próprias organizações, grupos de máquinas, procedimentos, relatórios e tickets. Os provedores de serviços têm acesso completo a todas as funções do VSA, exceto manutenção do sistema, que é responsabilidade da Kaseya. Consulte **No local** *(página 134)*.

Solicitações de tickets

Solicitações de tickets são criadas a partir de e-mails de entrada ou de eventos do sistema, como condições de alerta. **Configuração de e-mails de entrada e alarmes** *(página 62)*, e procedimentos vinculados de service desk determinam como as solicitações de tickets são processadas em tickets, quais service desks são usados para criar os tickets e se as solicitações de tickets são canceladas.

Tarefa

Tarefas organizam um ticket do **Service Desk** em uma série de etapas. Cada tarefa pode ser atribuída a um responsável diferente e controlada individualmente para garantir a conclusão. Você pode adicionar notas e horas trabalhadas por tarefa individual. Todas as tarefas para todos os tickets podem ser listadas, filtradas, classificadas, pesquisadas e visualizadas usando a página **Tarefas associadas aos tickets** *(página 33)*.

Ticket

Um **ticket** rastreia a detecção, a comunicação e a resolução de um problema. Toda comunicação e ação realizada para o problema pode ser registrada no registro de tickets.

Tipo de recurso

Um **tipo de recurso** especifica uma *habilidade*, um *material* ou *custo* e define uma taxa padrão para um item ou uma entrada de trabalho faturável. Normalmente, um tipo de recurso representa uma habilidade executada por um membro da equipe. A taxa de faturamento e o custo padrão são definidos por cada *habilidade* necessária para executar o serviço. A taxa pode ser substituída quando selecionada. Como o trabalho executado para entregar um serviço às vezes requer cobranças incidentais para materiais e custos, os tipos de recurso também podem ser classificados como *material* ou *custo*. Por exemplo, o cabeamento extra ou o envio noturno pode ser incluído como entrada de trabalho faturável e adicional porque são necessários para fornecer o serviço de instalação a um servidor. A classificação dos tipos de recursos normalmente refletem os requisitos de produção de uma empresa. As entradas de trabalho são classificadas pelo tipo de recurso e de atividade.

Tipo de recurso - Custo

Um tipo de recurso de *custo* para o item de linha de trabalho tem custo e taxa de faturamento predefinidos, que podem ser substituídos, enquanto um item de linha de *despesa* apenas especifica o nome da despesa e do valor total faturado.

Tipos de trabalho

Os tipos de trabalho determinam como as entradas de hora são integradas a outras funções no VSA. As opções de tipo de trabalho exibidas em seu VSA dependem dos módulos instalados.

- **Tarefas administrativas**: uma atividade operacional recorrente não associada a qualquer projeto.
- **Ordens de trabalho**: exibida somente se o **Service Billing** estiver instalado.
- **Tickets de Service Desk**: exibida somente se o **Service Desk** 1.3 ou versão posterior estiver instalado.

Índice

A

B

C

D

E

F

G

I

L

M

N

O

P

Q

R

S

T

U

V